

## คำนำ

รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ 2562 ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ สำรวจความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ สำรวจความเชื่อมั่นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และนำผลการสำรวจไปใช้ในการวางแผนยุทธศาสตร์ และปรับปรุงกระบวนการบริหารจัดการและการให้บริการ เพื่อให้ผู้ประกอบการได้รับประโยชน์จากบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการสูงสุด

โดยผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม (Questionnaire) ของงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (สำนักพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ) ด้วยวิธีการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ ส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ แบบสอบถามออนไลน์ โดยมีขนาดตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 359 หน่วยตัวอย่าง ซึ่งแบ่งออกเป็น 1. กลุ่มผู้รับบริการ จำนวน 348 หน่วยตัวอย่าง 2. กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน 11 หน่วยตัวอย่าง และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) จากกลุ่มผู้รับบริการ จำนวน 3 ท่าน โดยดำเนินการสำรวจช่วงเดือนตุลาคม พ.ศ. 2562 – มกราคม พ.ศ. 2563 อนึ่ง โครงการวิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วงลงได้ โดยได้รับความร่วมมือจากคณะทำงานของกรมวิทยาศาสตร์บริการในการร่วมกำหนดกรอบแนวทางการดำเนินการสำรวจ รวมทั้งกลุ่มตัวอย่างที่ได้เสียสละเวลาแสดงความคิดเห็นในแบบสอบถาม ซึ่งศูนย์สำรวจความคิดเห็น “นิด้าโพล” ขอขอบพระคุณทุกฝ่ายมา ณ โอกาสนี้

### คณะผู้วิจัย

ศูนย์สำรวจความคิดเห็น “นิด้าโพล”  
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

## สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
สารบัญตาราง	ค
สารบัญแผนภูมิ	จ
ผลการสำรวจ งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (สำนักพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ)	
ผลการสำรวจของกลุ่มผู้รับบริการ	1
ผลการสำรวจของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	19
ผลสำรวจเชิงคุณภาพ	35
ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ	37
ภาคผนวก ข ผลการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ	49

## สารบัญตาราง

		หน้า
ตารางที่ 1	จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไป จำแนกตามผู้รับบริการของงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์	1
ตารางที่ 2	จำนวนและร้อยละของเหตุผลในการเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้รับบริการของงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์	2
ตารางที่ 3	จำนวนและร้อยละของประเภทของแหล่งข้อมูลที่ทำให้ผู้รับบริการรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้รับบริการของงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์	3
ตารางที่ 4	คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังในคุณภาพ การให้บริการของผู้รับบริการงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์	5
ตารางที่ 5	คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์	9
ตารางที่ 6	จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการเกี่ยวกับประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามผู้รับบริการของงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์	13
ตารางที่ 7	คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์	16
ตารางที่ 8	อันดับและร้อยละของผู้รับบริการที่มีความต้องการหรือความคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการจัดให้มีบริการเพิ่มเติมหรือปรับปรุงการให้บริการ จำแนกตามผู้รับบริการของงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์	17
ตารางที่ 9	จำนวนและร้อยละข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ จำแนกตามผู้รับบริการของงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์	18
ตารางที่ 10	จำนวนและร้อยละของประเภทหน่วยงานที่มาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์	19
ตารางที่ 11	จำนวนและร้อยละของวัตถุประสงค์ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์	19
ตารางที่ 12	จำนวนและร้อยละของหน่วยงาน/งานบริการที่มาติดต่อ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์	20
ตารางที่ 13	จำนวนและร้อยละของความถี่ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (ในรอบ 3 เดือนที่ผ่านมา)	21

## สารบัญญัตราง (ต่อ)

		หน้า
ตารางที่ 14	จำนวนและร้อยละของประเภทแหล่งข้อมูลที่ทำให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์	21
ตารางที่ 15	คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์	23
ตารางที่ 16	คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์	26
ตารางที่ 17	จำนวนและร้อยละของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวกับประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์	29
ตารางที่ 18	คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์	31
ตารางที่ 19	จำนวนและร้อยละของช่องทางที่สะดวกในการติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์	32
ตารางที่ 20	อันดับและร้อยละของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความต้องการหรือความคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการจัดให้มีบริการเพิ่มเติมหรือปรับปรุงการให้บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์	33
ตารางที่ 21	จำนวนและร้อยละข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์	34

## สารบัญแนภูมิ

		หน้า
แผนภูมิ 1	ระดับความคาดหวัง และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในภาพรวม จำแนกรายด้าน	4
แผนภูมิ 2	ระดับความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการในภาพรวม จำแนกรายประเด็น	15
แผนภูมิ 3	ระดับความคาดหวัง และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในภาพรวม จำแนกรายประเด็น	22
แผนภูมิ 4	ระดับความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการในภาพรวม จำแนกรายประเด็น	30

## ผลสำรวจของกลุ่มผู้รับบริการ

### งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (สำนักพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ)

#### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไป จำแนกตามผู้รับบริการของงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
1. ชาย	101	29.02
2. หญิง	247	70.98
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>348</b>	<b>100.00</b>
<b>อายุ</b>		
1. น้อยกว่า 20 ปี	0	0.00
2. 20-29 ปี	132	37.93
3. 30-39 ปี	138	39.66
4. 40-49 ปี	67	19.25
5. 50-59 ปี	9	2.59
6. 60 ปีขึ้นไป	0	0.00
7. ไม่ระบุ	2	0.57
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>348</b>	<b>100.00</b>
<b>ระดับการศึกษาสูงสุด</b>		
1. ต่ำกว่าปริญญาตรี	33	9.48
2. ปริญญาตรี	272	78.16
3. ปริญญาโท	40	11.50
4. ปริญญาเอก	3	0.86
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>348</b>	<b>100.00</b>
<b>สถานภาพการทำงานในปัจจุบัน</b>		
1. ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	70	20.10
2. พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน	274	78.74
3. เจ้าของธุรกิจ/โรงงาน/อุตสาหกรรม	1	0.29
4. ผู้ประกอบการ OTOP/SMEs	1	0.29
5. เกษตรกร	1	0.29
6. นักเรียน/นักศึกษา	0	0.00
7. แม่บ้าน/พ่อบ้าน	0	0.00
8. ไม่ระบุ	1	0.29
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>348</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไป จำแนกตามผู้รับบริการของงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ พบว่า

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มผู้รับบริการของงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 70.98 และเพศชาย ร้อยละ 29.02 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 30-39 ปี ร้อยละ 39.66 รองลงมา คือ อายุระหว่าง 20-29 ปี ร้อยละ 37.93 และอายุระหว่าง 40-49 ปี ร้อยละ 19.25 ตามลำดับ

กลุ่มผู้รับบริการส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 78.16 รองลงมา คือ สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาโท ร้อยละ 11.50 และสำเร็จการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 9.48 ตามลำดับ

กลุ่มผู้รับบริการส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเป็นพนักงาน/ลูกจ้างเอกชน ร้อยละ 78.74 รองลงมา คือ เป็นข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 20.10 และเป็นผู้ประกอบการ OTOP/SMEs เจ้าของธุรกิจ/โรงงาน/อุตสาหกรรม เกษตรกร และไม่ระบุ ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 0.29 ตามลำดับ

**ตารางที่ 2** จำนวนและร้อยละของเหตุผลในการเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้รับบริการของงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

เหตุผลในการเลือกใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. เป็นส่วนราชการ	111	31.90
2. ความหลากหลาย/ครบถ้วนของการให้บริการ	109	31.32
3. ความน่าเชื่อถือ/ชื่อเสียงของหน่วยงาน	234	67.24
4. ได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล	94	27.01
5. คุณภาพของการให้บริการ	129	37.07
6. ราคาค่าบริการ	37	10.63
7. คุณภาพ/ความเชี่ยวชาญของบุคลากร	105	30.17
8. การบริการข้อมูลทางวิชาการ	108	31.03
9. ทำเลที่ตั้ง	12	3.45
10. อื่นๆ เช่น เป็นหน่วยงานเดียวในประเทศไทยที่มีหัวข้อที่ต้องเรียนรู้	1	0.29

จากตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของเหตุผลในการเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้รับบริการของงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ พบว่า

เหตุผลที่กลุ่มผู้รับบริการของงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์เลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ส่วนใหญ่คิดว่ากรมวิทยาศาสตร์บริการมีความน่าเชื่อถือ/ชื่อเสียงของหน่วยงาน ร้อยละ 67.24 รองลงมา คือ คุณภาพของการให้บริการ ร้อยละ 37.07 และเป็นส่วนราชการ ร้อยละ 31.90 ตามลำดับ

**ตารางที่ 3** จำนวนและร้อยละของประเภทของแหล่งข้อมูลที่ทำให้ผู้รับบริการรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ  
จำแนกตามผู้รับบริการของงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ประเภทของแหล่งข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
1. เว็บไซต์ (Website)	246	70.69
2. เฟซบุ๊ก (Facebook)	6	1.72
3. วิทยุ/โทรทัศน์	6	1.72
4. สื่อสิ่งพิมพ์	23	6.61
5. บุคคลแนะนำ	198	56.90
6. งานสัมมนา/นิทรรศการ	85	24.43
7. อื่นๆ เช่น บริษัทที่ทำงานอยู่เคยร่วมงานกับทางกรมฯ มาก่อน เคยมา ติดต่อกับทางกรมฯ เป็นหน่วยงานร่วมกับกรมฯ	4	1.15

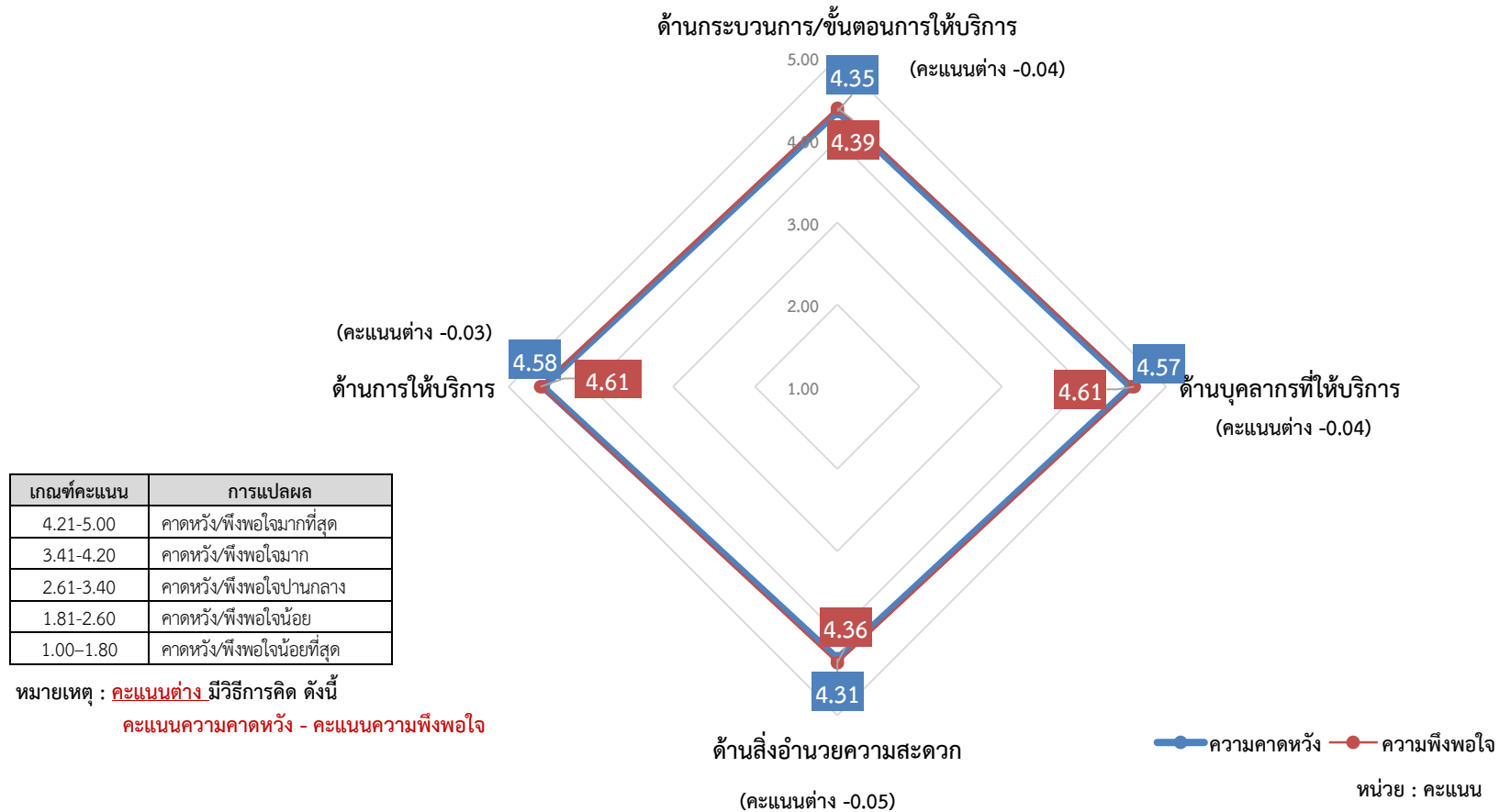
จากตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละประเภทของแหล่งข้อมูลที่ทำให้ผู้รับบริการรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ  
จำแนกตามผู้รับบริการของงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ พบว่า

ประเภทของแหล่งข้อมูลที่ทำให้กลุ่มผู้รับบริการของงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิค  
ทางวิทยาศาสตร์รู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ ส่วนใหญ่รู้จักผ่านเว็บไซต์ (Website) ร้อยละ 70.69 รองลงมา  
คือ มีบุคคลแนะนำ ร้อยละ 56.90 และรู้จักจากงานสัมมนา/นิทรรศการ ร้อยละ 24.43 ตามลำดับ



ส่วนที่ 2 ความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ผลสำรวจความคาดหวัง และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในภาพรวม จำแนกรายด้าน



เกณฑ์คะแนน	การแปลผล
4.21-5.00	คาดหวัง/พึงพอใจมากที่สุด
3.41-4.20	คาดหวัง/พึงพอใจมาก
2.61-3.40	คาดหวัง/พึงพอใจปานกลาง
1.81-2.60	คาดหวัง/พึงพอใจน้อย
1.00-1.80	คาดหวัง/พึงพอใจน้อยที่สุด

หมายเหตุ : **คะแนนต่าง** มีวิธีการคิด ดังนี้  
คะแนนความคาดหวัง - คะแนนความพึงพอใจ

แผนภูมิ 1 ระดับความคาดหวัง และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในภาพรวม จำแนกรายด้าน

ตารางที่ 4 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์

ประเด็น	ระดับความคาดหวัง						ไม่ได้รับ การ บริการ	คะแนน	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล	ร้อยละของ คะแนน
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	รวม ทั้งสิ้น					
<b>ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</b>								<b>4.35</b>	<b>0.69</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>87.00</b>
1. การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับ ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	1 (0.29)	1 (0.29)	28 (8.04)	166 (47.70)	152 (43.68)	348 (100.00)	0 (0.00)	4.34	0.66	มากที่สุด	86.80
2. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน กระชับ และไม่ซับซ้อน	1 (0.29)	2 (0.57)	24 (6.90)	165 (47.41)	156 (44.83)	348 (100.00)	0 (0.00)	4.36	0.66	มากที่สุด	87.20
3. ความรวดเร็วในการให้บริการ	1 (0.29)	3 (0.86)	27 (7.76)	158 (45.40)	159 (45.69)	348 (100.00)	0 (0.00)	4.35	0.69	มากที่สุด	87.00
4. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	1 (0.29)	3 (0.86)	16 (4.60)	154 (44.25)	174 (50.00)	348 (100.00)	0 (0.00)	4.43	0.65	มากที่สุด	88.60
5. แบบฟอร์มใบคำร้อง/คำขอรับบริการ เข้าใจง่าย	1 (0.29)	4 (1.15)	39 (11.27)	147 (42.49)	155 (44.80)	346 (100.00)	2 (0.57)	4.30	0.74	มากที่สุด	86.00
6. ข้อกำหนด กฎระเบียบ และเงื่อนไข ที่ยอมรับได้	1 (0.29)	6 (1.73)	26 (7.47)	154 (44.25)	161 (46.26)	348 (100.00)	0 (0.00)	4.34	0.72	มากที่สุด	86.80
<b>ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>								<b>4.57</b>	<b>0.60</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>91.40</b>
7. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้ คำแนะนำ แก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง	0 (0.00)	1 (0.33)	17 (5.55)	100 (32.68)	188 (61.44)	306 (100.00)	42 (12.07)	4.55	0.62	มากที่สุด	91.00

ตารางที่ 4 (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์

ประเด็น	ระดับความคาดหวัง						ไม่ได้รับ การ บริการ	คะแนน	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล	ร้อยละของ คะแนน
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	รวม ทั้งสิ้น					
8. ความเต็มใจและความพร้อม ในการให้บริการอย่างสุภาพ	0 (0.00)	1 (0.33)	16 (5.23)	103 (33.66)	186 (60.78)	306 (100.00)	42 (12.07)	4.55	0.61	มากที่สุด	91.00
9. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	0 (0.00)	1 (0.32)	10 (3.27)	82 (26.80)	213 (69.61)	306 (100.00)	42 (12.07)	4.66	0.56	มากที่สุด	93.20
10. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพท่าทางของผู้ให้บริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	14 (4.86)	85 (29.51)	189 (65.63)	288 (100.00)	60 (17.24)	4.61	0.58	มากที่สุด	92.20
11. การให้บริการด้วยความเป็นกลาง มีความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	0 (0.00)	0 (0.00)	15 (5.05)	88 (29.63)	194 (65.32)	297 (100.00)	51 (14.66)	4.60	0.58	มากที่สุด	92.00
12. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากร ผู้ให้บริการ	0 (0.00)	1 (0.34)	27 (9.09)	105 (35.35)	164 (55.22)	297 (100.00)	51 (14.66)	4.45	0.67	มากที่สุด	89.00
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>								<b>4.31</b>	<b>0.68</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>86.20</b>
13. สถานที่ให้บริการเหมาะสม เดินทาง สะดวก	0 (0.00)	7 (2.57)	22 (8.06)	137 (50.18)	107 (39.19)	273 (100.00)	75 (21.55)	4.26	0.71	มากที่สุด	85.20
14. ความเพียงพอของจุด/ช่องการให้บริการ	0 (0.00)	7 (2.57)	18 (6.59)	138 (50.55)	110 (40.29)	273 (100.00)	75 (21.55)	4.29	0.70	มากที่สุด	85.80
15. อุปกรณ์การให้บริการมีความเหมาะสม	0 (0.00)	7 (2.56)	16 (5.86)	136 (49.82)	114 (41.76)	273 (100.00)	75 (21.55)	4.31	0.70	มากที่สุด	86.20

ตารางที่ 4 (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์

ประเด็น	ระดับความคาดหวัง						ไม่ได้รับ การ บริการ	คะแนน	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล	ร้อยละของ คะแนน
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	รวม ทั้งสิ้น					
16. ความเพียงพอ และความเหมาะสม ของ สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม เอกสาร ห้องน้ำ เป็นต้น	0 (0.00)	4 (1.47)	21 (7.69)	134 (49.08)	114 (41.76)	273 (100.00)	75 (21.55)	4.31	0.68	มากที่สุด	86.20
17. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับข้อคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	0 (0.00)	4 (1.46)	17 (6.20)	141 (51.46)	112 (40.88)	274 (100.00)	74 (21.26)	4.32	0.66	มากที่สุด	86.40
18. มีช่องทางการติดต่อประสานงาน ในหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ อีเมล สื่ออินเทอร์เน็ต เป็นต้น	0 (0.00)	4 (1.16)	32 (9.25)	152 (43.93)	158 (45.66)	346 (100.00)	2 (0.57)	4.34	0.69	มากที่สุด	86.80
19. ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ ให้บริการ	0 (0.00)	2 (0.73)	18 (6.54)	134 (48.73)	121 (44.00)	275 (100.00)	73 (20.98)	4.36	0.64	มากที่สุด	87.20
<b>ด้านการให้บริการ</b>								<b>4.58</b>	<b>0.62</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>91.60</b>
20. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	0 (0.00)	4 (1.15)	17 (4.88)	111 (31.90)	216 (62.07)	348 (100.00)	0 (0.00)	4.55	0.64	มากที่สุด	91.00
21. การบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	0 (0.00)	3 (0.86)	13 (3.74)	104 (29.88)	228 (65.52)	348 (100.00)	0 (0.00)	4.60	0.61	มากที่สุด	92.00
22. ได้รับบริการที่คุ้มค่าและมีประโยชน์	0 (0.00)	3 (0.86)	13 (3.74)	108 (31.03)	224 (64.37)	348 (100.00)	0 (0.00)	4.59	0.61	มากที่สุด	91.80
<b>ภาพรวมการให้บริการ</b>	<b>0 (0.00)</b>	<b>0 (0.00)</b>	<b>12 (3.45)</b>	<b>140 (40.23)</b>	<b>196 (56.32)</b>	<b>348 (100.00)</b>	<b>0 (0.00)</b>	<b>4.53</b>	<b>0.56</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>90.60</b>
<b>ผลรวมเฉลี่ยจากทุกประเด็น</b>								<b>4.47</b>	<b>0.63</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>89.40</b>

จากตารางที่ 4 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ พบว่า

ในภาพรวมกลุ่มผู้รับบริการของงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ มีความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการเฉลี่ยจากทุกประเด็นอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น 4.47 คะแนน (ร้อยละ 89.40) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า

**ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ** ทุกประเด็นมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด ภาพรวมคิดเป็น 4.35 คะแนน (ร้อยละ 87.00) โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ดังนี้ ประเด็นความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ คิดเป็น 4.43 คะแนน (ร้อยละ 88.60) รองลงมา คือ ประเด็นขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน กระชับ และไม่ซับซ้อน คิดเป็น 4.36 คะแนน (ร้อยละ 87.20) และประเด็นความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็น 4.35 คะแนน (ร้อยละ 87.00) ตามลำดับ

**ด้านบุคลากรที่ให้บริการ** ทุกประเด็นมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด ภาพรวมคิดเป็น 4.57 คะแนน (ร้อยละ 91.40) โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ดังนี้ ประเด็นความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น คิดเป็น 4.66 คะแนน (ร้อยละ 93.20) รองลงมา คือ ประเด็นความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพท่าทางของผู้ให้บริการ คิดเป็น 4.61 คะแนน (ร้อยละ 92.20) และประเด็นการให้บริการด้วยความเป็นกลาง มีความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็น 4.60 คะแนน (ร้อยละ 92.00) ตามลำดับ

**ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** ทุกประเด็นมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด ภาพรวมคิดเป็น 4.31 คะแนน (ร้อยละ 86.20) โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ดังนี้ ประเด็นความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ คิดเป็น 4.36 คะแนน (ร้อยละ 87.20) รองลงมา คือ ประเด็นการมีช่องทางการติดต่อประสานงานในหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ อีเมล สื่ออินเทอร์เน็ต เป็นต้น คิดเป็น 4.34 คะแนน (ร้อยละ 86.80) และประเด็นการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับข้อคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น คิดเป็น 4.32 คะแนน (ร้อยละ 86.40) ตามลำดับ

**ด้านการให้บริการ** ทุกประเด็นมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด ภาพรวมคิดเป็น 4.58 คะแนน (ร้อยละ 91.60) โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ดังนี้ ประเด็นการบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ คิดเป็น 4.60 คะแนน (ร้อยละ 92.00) รองลงมา คือ ประเด็นการได้รับบริการที่คุ้มค่าและมีประโยชน์ คิดเป็น 4.59 คะแนน (ร้อยละ 91.80) และประเด็นการได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ คิดเป็น 4.55 คะแนน (ร้อยละ 91.00) ตามลำดับ

ตารางที่ 5 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ						ไม่ได้รับ การ บริการ	คะแนน	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล	ร้อยละ ของ คะแนน
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มากที่สุด	รวม ทั้งสิ้น					
<b>ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</b>								<b>4.39</b>	<b>0.65</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>87.80</b>
1. การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับ ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	1 (0.29)	0 (0.00)	19 (5.46)	163 (46.84)	165 (47.41)	348 (100.00)	0 (0.00)	4.41	0.62	มากที่สุด	88.20
2. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน กระชับ และไม่ซับซ้อน	1 (0.29)	1 (0.29)	19 (5.46)	168 (48.27)	159 (45.69)	348 (100.00)	0 (0.00)	4.39	0.63	มากที่สุด	87.80
3. ความรวดเร็วในการให้บริการ	1 (0.29)	0 (0.00)	32 (9.20)	161 (46.26)	154 (44.25)	348 (100.00)	0 (0.00)	4.34	0.67	มากที่สุด	86.80
4. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	1 (0.29)	0 (0.00)	19 (5.46)	156 (44.83)	172 (49.42)	348 (100.00)	0 (0.00)	4.43	0.62	มากที่สุด	88.60
5. แบบฟอร์มใบคำร้อง/คำขอรับบริการ เข้าใจง่าย	1 (0.29)	3 (0.87)	29 (8.38)	156 (45.09)	157 (45.37)	346 (100.00)	2 (0.57)	4.34	0.69	มากที่สุด	86.80
6. ข้อกำหนด กฎระเบียบ และเงื่อนไข ที่ยอมรับได้	1 (0.29)	2 (0.57)	19 (5.46)	159 (45.69)	167 (47.99)	348 (100.00)	0 (0.00)	4.41	0.65	มากที่สุด	88.20
<b>ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>								<b>4.61</b>	<b>0.55</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>92.20</b>
7. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง	0 (0.00)	2 (0.65)	10 (3.27)	103 (33.66)	191 (62.42)	306 (100.00)	42 (12.07)	4.58	0.59	มากที่สุด	91.60

ตารางที่ 5 (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ						ไม่ได้รับ การ บริการ	คะแนน	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล	ร้อยละ ของ คะแนน
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มากที่สุด	รวม ทั้งสิ้น					
8. ความเต็มใจและความพร้อม ในการให้บริการอย่างสุภาพ	0 (0.00)	1 (0.33)	8 (2.61)	107 (34.97)	190 (62.09)	306 (100.00)	42 (12.07)	4.59	0.56	มากที่สุด	91.80
9. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	0 (0.00)	0 (0.00)	5 (1.63)	86 (28.11)	215 (70.26)	306 (100.00)	42 (12.07)	4.69	0.50	มากที่สุด	93.80
10. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพท่าทางของผู้ให้บริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	7 (2.43)	89 (30.90)	192 (66.67)	288 (100.00)	60 (17.24)	4.64	0.53	มากที่สุด	92.80
11. การให้บริการด้วยความเป็นกลาง มีความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	0 (0.00)	0 (0.00)	6 (2.02)	92 (30.98)	199 (67.00)	297 (100.00)	51 (14.66)	4.65	0.52	มากที่สุด	93.00
12. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากร ผู้ให้บริการ	0 (0.00)	1 (0.34)	17 (5.72)	113 (38.05)	166 (55.89)	297 (100.00)	51 (14.66)	4.49	0.62	มากที่สุด	89.80
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>								<b>4.36</b>	<b>0.66</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>87.20</b>
13. สถานที่ให้บริการเหมาะสม เดินทาง สะดวก	0 (0.00)	4 (1.46)	25 (9.16)	132 (48.35)	112 (41.03)	273 (100.00)	75 (21.55)	4.29	0.69	มากที่สุด	85.80
14. ความเพียงพอของจุด/ช่องการให้บริการ	0 (0.00)	5 (1.83)	21 (7.69)	127 (46.52)	120 (43.96)	273 (100.00)	75 (21.55)	4.33	0.70	มากที่สุด	86.60
15. อุปกรณ์การให้บริการมีความเหมาะสม	0 (0.00)	6 (2.20)	17 (6.23)	129 (47.25)	121 (44.32)	273 (100.00)	75 (21.55)	4.34	0.69	มากที่สุด	86.80

ตารางที่ 5 (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ						ไม่ได้รับ การ บริการ	คะแนน	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล	ร้อยละ ของ คะแนน
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มากที่สุด	รวม ทั้งสิ้น					
16. ความเพียงพอและความเหมาะสม ของ สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม เอกสาร ห้องน้ำ เป็นต้น	0 (0.00)	3 (1.10)	19 (6.96)	128 (46.89)	123 (45.05)	273 (100.00)	75 (21.55)	4.36	0.66	มากที่สุด	87.20
17. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับข้อคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	0 (0.00)	2 (0.73)	14 (5.11)	138 (50.36)	120 (43.80)	274 (100.00)	74 (21.26)	4.37	0.62	มากที่สุด	87.40
18. มีช่องทางการติดต่อประสานงาน ในหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ อีเมล สื่ออินเทอร์เน็ต เป็นต้น	0 (0.00)	2 (0.58)	26 (7.51)	154 (44.51)	164 (47.40)	346 (100.00)	2 (0.57)	4.39	0.65	มากที่สุด	87.80
19. ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ ให้บริการ	0 (0.00)	1 (0.36)	13 (4.73)	133 (48.36)	128 (46.55)	275 (100.00)	73 (20.98)	4.41	0.60	มากที่สุด	88.20
<b>ด้านการให้บริการ</b>								<b>4.61</b>	<b>0.54</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>92.20</b>
20. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	0 (0.00)	0 (0.00)	14 (4.02)	117 (33.62)	217 (62.36)	348 (100.00)	0 (0.00)	4.58	0.57	มากที่สุด	91.60
21. การบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	0 (0.00)	0 (0.00)	9 (2.59)	113 (32.47)	226 (64.94)	348 (100.00)	0 (0.00)	4.62	0.54	มากที่สุด	92.40
22. ได้รับบริการที่คุ้มค่าและมีประโยชน์	0 (0.00)	0 (0.00)	7 (2.01)	113 (32.47)	228 (65.52)	348 (100.00)	0 (0.00)	4.64	0.52	มากที่สุด	92.80
<b>ภาพรวมการให้บริการ</b>	<b>0 (0.00)</b>	<b>0 (0.00)</b>	<b>4 (1.15)</b>	<b>139 (39.94)</b>	<b>205 (58.91)</b>	<b>348 (100.00)</b>	<b>0 (0.00)</b>	<b>4.58</b>	<b>0.52</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>91.60</b>
<b>ผลรวมเฉลี่ยจากทุกประเด็น</b>								<b>4.51</b>	<b>0.58</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>90.20</b>



จากตารางที่ 5 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ พบว่า

ในภาพรวมกลุ่มผู้รับบริการของงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการเฉลี่ยจากทุกประเด็นอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น 4.51 คะแนน (ร้อยละ 90.20) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า

**ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ** ทุกประเด็นมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ภาพรวมคิดเป็น 4.39 คะแนน (ร้อยละ 87.80) โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ดังนี้ ประเด็นความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ คิดเป็น 4.43 คะแนน (ร้อยละ 88.60) รองลงมา คือ ประเด็นการประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ และประเด็นข้อกำหนดกฎระเบียบ และเงื่อนไขที่ยอมรับได้ ในคะแนนที่เท่ากัน คิดเป็น 4.41 คะแนน (ร้อยละ 88.20) และประเด็นขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน กระชับ และไม่ซับซ้อน คิดเป็น 4.39 คะแนน (ร้อยละ 87.80) ตามลำดับ

**ด้านบุคลากรที่ให้บริการ** ทุกประเด็นมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ภาพรวมคิดเป็น 4.61 คะแนน (ร้อยละ 92.20) โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ดังนี้ ประเด็นความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น คิดเป็น 4.69 คะแนน (ร้อยละ 93.80) รองลงมา คือ ประเด็นการให้บริการด้วยความเป็นกลาง มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็น 4.65 คะแนน (ร้อยละ 93.00) และประเด็นความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพท่าทางของผู้ให้บริการ คิดเป็น 4.64 คะแนน (ร้อยละ 92.80) ตามลำดับ

**ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** ทุกประเด็นมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ภาพรวมคิดเป็น 4.36 คะแนน (ร้อยละ 87.20) โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ดังนี้ ประเด็นประเด็นความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ คิดเป็น 4.41 คะแนน (ร้อยละ 88.20) รองลงมา คือ ประเด็นมีช่องทางการติดต่อประสานงานในหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ อีเมล สื่ออินเทอร์เน็ต เป็นต้น คิดเป็น 4.39 คะแนน (ร้อยละ 87.80) และประเด็นการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับข้อคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น คิดเป็น 4.37 คะแนน (ร้อยละ 87.40) ตามลำดับ

**ด้านการให้บริการ** ทุกประเด็นมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ภาพรวมคิดเป็น 4.61 คะแนน (ร้อยละ 90.20) โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ดังนี้ ประเด็นการได้รับบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์ คิดเป็น 4.64 คะแนน (ร้อยละ 92.80) รองลงมา คือ ประเด็นการบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ คิดเป็น 4.62 คะแนน (ร้อยละ 92.40) และประเด็นการได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ คิดเป็น 4.58 คะแนน (ร้อยละ 91.60) ตามลำดับ

### ส่วนที่ 3 ความไม่พอใจในคุณภาพการให้บริการ

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการเกี่ยวกับประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ  
จำแนกตามผู้รับบริการของงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์

ประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
<b>ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</b>		
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	8	2.30
1. ระยะเวลาวิเคราะห์ผลหรือทดสอบนานเกินไป	6	75.00
2. ขยายระยะเวลาการชำระเงินค่าอบรม	1	12.50
3. รายละเอียดในระบบอธิบายวกวน ยากต่อการเข้าใจ	1	12.50
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	340	97.70
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>348</b>	<b>100.00</b>
<b>ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>		
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	8	2.30
1. เจ้าหน้าที่มีน้อย ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ	4	50.00
2. เจ้าหน้าที่บางท่านตอบข้อสงสัยได้อย่างไม่ชัดเจน	2	25.00
3. การติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ทางโทรศัพท์ ใช้เวลาค่อนข้างนานกว่าจะตอบกลับมา เนื่องจากการโอนสายกันไปมา	2	25.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	340	97.70
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>348</b>	<b>100.00</b>
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>		
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	66	18.97
1. สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ	42	63.64
2. โปรแกรมอบรมแบบออนไลน์ไม่มีความเสถียรและสมบูรณ์	10	15.15
3. เพิ่มระยะเวลาการเข้าระบบเพื่อพิมพ์ใบรับรอง ภายหลังการอบรมผ่านแล้ว	10	15.15
4. คอมพิวเตอร์สำหรับการฝึกอบรมไม่เพียงพอ	3	4.55
5. แบบฟอร์มทางออนไลน์ค่อนข้างสับสน อยากให้ปรับปรุงให้เข้าใจง่าย	1	1.51
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	282	81.03
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>348</b>	<b>100.00</b>
<b>ด้านการให้บริการ</b>		
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	18	5.17
1. อยากให้หัวข้อการอบรมมีความหลากหลายมากขึ้น	11	61.10
2. เพิ่มความถี่การอบรม	2	11.11
3. เพิ่มจำนวนที่นั่งในการอบรมแต่ละครั้ง	2	11.11
4. ไม่ควรยกเลิกการอบรมที่ได้ตอบตกลงกับทางผู้รับการอบรมไว้แล้ว	1	5.56
5. ปรับปรุงด้าน Assignment ให้สะดวกง่ายกระชับมากกว่านี้	1	5.56
6. หลักสูตรในการเรียนทางออนไลน์อยากให้มีความหลากหลายมากกว่านี้	1	5.56
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	330	94.83
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>348</b>	<b>100.00</b>

หมายเหตุ : ผู้รับบริการงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์อาจใช้บริการของงานบริการอื่น ๆ ด้วย

จากตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการที่มีประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามผู้รับบริการของงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ พบว่า

**ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ** กลุ่มผู้รับบริการของงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ ส่วนใหญ่ไม่แสดงความคิดเห็น ร้อยละ 97.70 และมีเพียงบางส่วนที่แสดงความคิดเห็นในประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ร้อยละ 2.30 โดยประเด็นที่ไม่พึงพอใจมากที่สุด 2 อันดับแรก ได้แก่ อันดับ 1 คือ ระยะเวลาวิเคราะห์ผลหรือทดสอบนานเกินไป ร้อยละ 75.00 อันดับ 2 คือ ขยายระยะเวลาการชำระเงินค่าอบรม และรายละเอียดในระบบอธิบายววน ยากต่อการเข้าใจ ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 12.50 ตามลำดับ

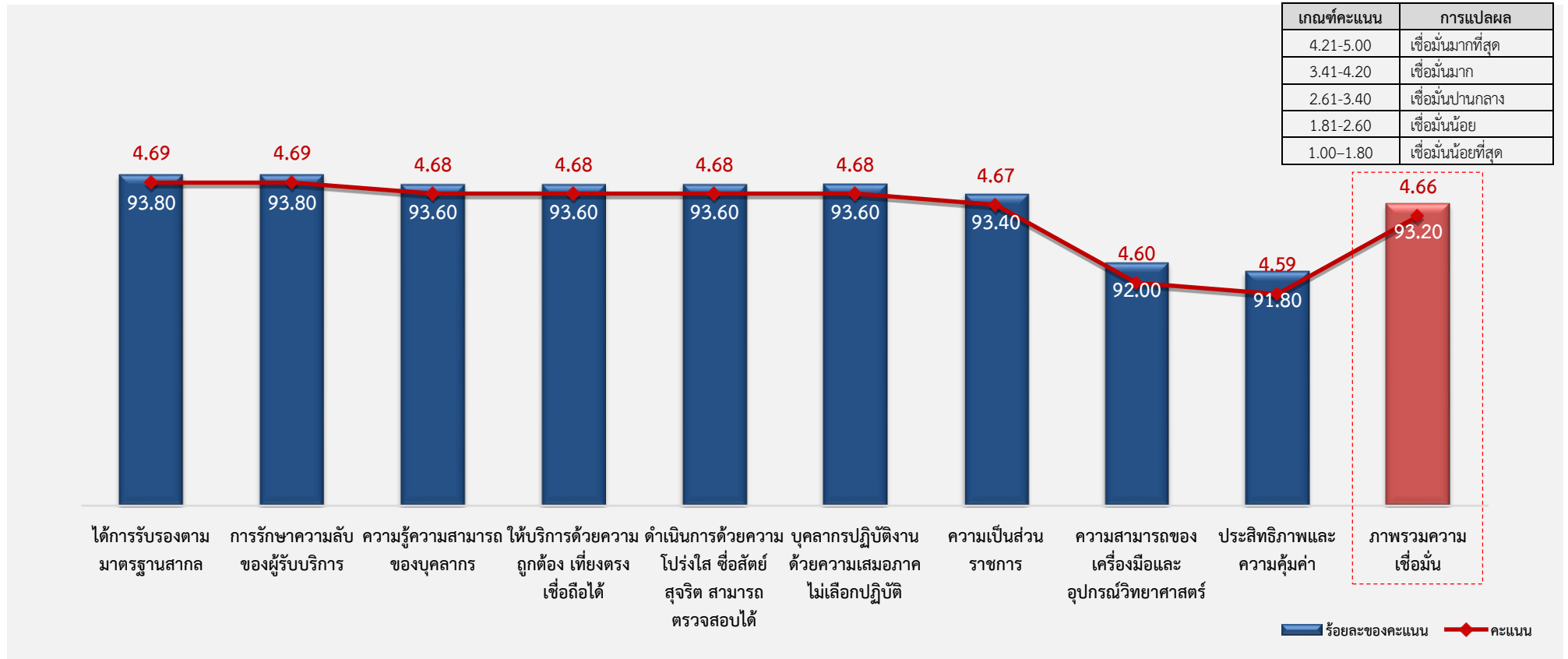
**ด้านบุคลากรที่ให้บริการ** กลุ่มผู้รับบริการของงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ ส่วนใหญ่ไม่แสดงความคิดเห็น ร้อยละ 97.70 และมีเพียงบางส่วนที่แสดงความคิดเห็นในประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ร้อยละ 2.30 โดยประเด็นที่ไม่พึงพอใจมากที่สุด 2 อันดับแรก ได้แก่ อันดับ 1 คือ เจ้าหน้าที่มีน้อย ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ ร้อยละ 50.00 อันดับ 2 คือ เจ้าหน้าที่บางท่านตอบข้อสงสัยได้อย่างไม่ชัดเจน และการติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ทางโทรศัพท์ ใช้เวลาค่อนข้างนานกว่าจะตอบกลับมา เนื่องจากการโอนสายกันไปมา ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 25.00 ตามลำดับ

**ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** กลุ่มผู้รับบริการของงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ ส่วนใหญ่ไม่แสดงความคิดเห็น ร้อยละ 81.03 และมีเพียงบางส่วนที่แสดงความคิดเห็นในประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ร้อยละ 18.97 โดยมีประเด็นที่ไม่พึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ อันดับ 1 คือ สถานที่จัดอบรมไม่เพียงพอ ร้อยละ 63.64 รองลงมาอันดับ 2 คือ โปรแกรมอบรมแบบออนไลน์ไม่มีความเสถียรและสมบูรณ์ และเพิ่มระยะเวลาการเข้าระบบเพื่อพิมพ์ใบรับรอง ภายหลังการอบรมผ่านแล้ว ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 15.15 และอันดับ 3 คือ คอมพิวเตอร์สำหรับการฝึกอบรมไม่เพียงพอ ร้อยละ 4.55 ตามลำดับ

**ด้านการให้บริการ** กลุ่มผู้รับบริการของงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ ส่วนใหญ่ไม่แสดงความคิดเห็น ร้อยละ 94.83 และมีเพียงบางส่วนที่แสดงความคิดเห็นในประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ร้อยละ 5.17 โดยประเด็นที่ไม่พึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ อันดับ 1 คือ อยากให้หัวข้อการอบรมมีความหลากหลายมากขึ้น ร้อยละ 61.10 รองลงมาอันดับ 2 คือ เพิ่มความถี่การอบรม และเพิ่มจำนวนที่นั่งในการอบรมแต่ละครั้ง ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 11.11 และอันดับ 3 คือ ไม่ควรยกเลิกการอบรมที่ได้ตอบตกลงกับทางผู้รับการอบรมไว้แล้ว ปรับปรุงด้าน Assignment ให้สะดวกง่ายกระชับมากกว่านี้ และหลักสูตรในการเรียนทางออนไลน์อยากให้มีหลากหลายมากกว่านี้ ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 5.56 ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ผลสำรวจความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการในภาพรวม จำแนกรายประเด็น



แผนภูมิ 2 ระดับความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการในภาพรวม จำแนกรายประเด็น

ตารางที่ 7 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์

ประเด็น	ระดับความเชื่อมั่น						ไม่ได้รับ การบริการ	คะแนน	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล	ร้อยละ ของ คะแนน
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	รวม ทั้งสิ้น					
1. ความเป็นส่วนราชการ	0 (0.00)	0 (0.00)	8 (2.30)	99 (28.45)	241 (69.25)	348 (100.00)	0 (0.00)	4.67	0.52	มากที่สุด	93.40
2. ได้การรับรองตามมาตรฐานสากล	0 (0.00)	0 (0.00)	6 (1.72)	96 (27.59)	246 (70.69)	348 (100.00)	0 (0.00)	4.69	0.50	มากที่สุด	93.80
3. ความรู้ความสามารถของบุคลากร	0 (0.00)	0 (0.00)	4 (1.25)	95 (29.59)	222 (69.16)	321 (100.00)	27 (7.76)	4.68	0.49	มากที่สุด	93.60
4. ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า	0 (0.00)	0 (0.00)	11 (3.16)	119 (34.20)	218 (62.64)	348 (100.00)	0 (0.00)	4.59	0.55	มากที่สุด	91.80
5. ให้บริการด้วยความถูกต้อง เพียงตรง เชื่อถือได้	0 (0.00)	0 (0.00)	5 (1.45)	99 (28.78)	240 (69.77)	344 (100.00)	4 (1.15)	4.68	0.50	มากที่สุด	93.60
6. ความสามารถของเครื่องมือและ อุปกรณ์วิทยาศาสตร์	0 (0.00)	0 (0.00)	11 (3.40)	108 (33.33)	205 (63.27)	324 (100.00)	24 (6.90)	4.60	0.56	มากที่สุด	92.00
7. ดำเนินการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้	0 (0.00)	0 (0.00)	5 (1.45)	99 (28.61)	242 (69.94)	346 (100.00)	2 (0.57)	4.68	0.50	มากที่สุด	93.60
8. บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	0 (0.00)	0 (0.00)	6 (1.74)	99 (28.61)	241 (69.65)	346 (100.00)	2 (0.57)	4.68	0.50	มากที่สุด	93.60
9. การรักษาความลับของผู้รับบริการ	0 (0.00)	1 (0.29)	9 (2.59)	88 (25.36)	249 (71.76)	347 (100.00)	1 (0.29)	4.69	0.53	มากที่สุด	93.80
<b>ภาพรวมความเชื่อมั่น</b>								<b>4.66</b>	<b>0.52</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>93.20</b>

จากตารางที่ 7 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ พบว่า

ในภาพรวมกลุ่มผู้รับบริการของงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ มีความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น 4.66 คะแนน (ร้อยละ 93.20) โดยประเด็นที่มีความเชื่อมั่นมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ประเด็นการได้การรับรองตามมาตรฐานสากล และประเด็นการรักษาความลับของผู้รับบริการ ในคะแนนที่เท่ากัน คิดเป็น 4.69 คะแนน (ร้อยละ 93.80) รองลงมา คือ ประเด็นความรู้ความสามารถของบุคลากร ประเด็นการให้บริการด้วยความถูกต้อง เที่ยงตรง เชื่อถือได้ ประเด็นการดำเนินการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้ และประเด็นบุคลากรปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ ในคะแนนที่เท่ากัน คิดเป็น 4.68 คะแนน (ร้อยละ 93.60) และประเด็นความเป็นส่วนราชการ คิดเป็น 4.67 คะแนน (ร้อยละ 93.40) ตามลำดับ

### ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ตารางที่ 8 อันดับและร้อยละของผู้รับบริการที่มีความต้องการหรือความคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการ จัดให้มีบริการเพิ่มเติมหรือปรับปรุงการให้บริการ จำแนกตามผู้รับบริการของงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์

อันดับที่	ความต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการ จัดให้บริการเพิ่มเติม หรือปรับปรุงการให้บริการ	ร้อยละ
1	ขยายการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (บริเวณชั้น 1 อาคารตัวฯ) ให้ครอบคลุมทุกงานบริการของหน่วยงาน	19.67
2	การจัดฝึกอบรม (In-house Training)	18.71
3	การส่งมอบรายงานผลการทดสอบ/สอบเทียบ หรือใบรับรองผ่านระบบออนไลน์	18.60
4	เพิ่มศูนย์รับบริการในส่วนภูมิภาค เช่น จังหวัดระยอง จังหวัดชลบุรี และจังหวัดนนทบุรี เป็นต้น	16.92
5	การส่งมอบรายงานทดสอบความชำนาญผ่านระบบออนไลน์	5.40
6	มีการแจ้งข้อมูลข่าวสาร เช่น การรับตัวอย่าง การรับรายงานทางข้อความ (SMS) เป็นต้น	5.20
7	การให้บริการรับตัวอย่างทดสอบนอกสถานที่ (โดยคิดค่าบริการเพิ่ม)	4.74
8	ปรับปรุงแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการขอรับบริการให้เข้าใจง่ายขึ้น	4.28
9	ที่ปรึกษาในการดำเนินงานด้านระบบคุณภาพและความปลอดภัย	3.47
10	ให้มีการรับชำระค่าธรรมเนียมผ่านบัตรเครดิต	2.34
11	อื่น ๆ เช่น ปรับปรุงระบบออนไลน์ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เพิ่มหัวข้อในการฝึกอบรมให้หลากหลาย โดยเฉพาะเรื่องความปลอดภัยในห้องปฏิบัติการ	0.66

หมายเหตุ : ผู้รับบริการงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์อาจใช้บริการของงานบริการอื่น ๆ ด้วย

จากตารางที่ 8 อันดับและร้อยละของผู้รับบริการที่มีความต้องการหรือความคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการ จัดให้มีบริการเพิ่มเติมหรือปรับปรุงการให้บริการ จำแนกตามผู้รับบริการของงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ พบว่า

ความต้องการ หรือความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการของงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ที่อยากให้กรมวิทยาศาสตร์บริการจัดให้บริการเพิ่มเติม พบว่า ส่วนใหญ่ต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการมีการขยายการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (บริเวณชั้น 1 อาคารตัว A) ให้ครอบคลุมทุกงานบริการของหน่วยงาน ร้อยละ 19.67 รองลงมา คือ ต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการจัดฝึกอบรม (In-house Training) ร้อยละ 18.71 และต้องการให้มีการส่งมอบรายงานผลการทดสอบ/สอบเทียบ หรือใบรับรองผ่านระบบออนไลน์ ร้อยละ 18.60 ตามลำดับ

ตารางที่ 9 จำนวนและร้อยละข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ จำแนกตามผู้รับบริการของงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์

ข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
<b>ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้</b>	<b>30</b>	<b>8.62</b>
1. เพิ่มหัวข้อการอบรมให้มีความหลากหลาย	9	30.02
2. เพิ่มห้องน้ำ/ปรับปรุงห้องน้ำให้มีสภาพใหม่กว่าปัจจุบัน	3	10.00
3. เพิ่มระยะเวลาการเข้าไปพิมพ์ใบรับรอง (Certificate) ในระบบ	3	10.00
4. เพิ่มจำนวนรอบการอบรม	2	6.67
5. อุณหภูมิภายในห้องอบรมหนาวเกินไป	2	6.67
6. เพิ่มระยะเวลาประชาสัมพันธ์การอบรม	2	6.67
7. การอบรมออนไลน์ควรเปิดให้ดาวน์โหลดวีดีโอการอบรมได้	1	3.33
8. สถานที่อบรมมีความคับแคบ	1	3.33
9. เพิ่มความรวดเร็วในการออกฝั่งและตารางการอบรม	1	3.33
10. ขั้นตอนสำหรับการลงชื่อเข้าใช้งาน (Login) เร็วเกินไป	1	3.33
11. เพิ่มคำอธิบายในกระบวนการสอบเทียบ	1	3.33
12. ราคาการทดสอบสูงเกินไป	1	3.33
13. เพิ่มรอบการอบรมในวันเสาร์-อาทิตย์	1	3.33
14. ติดต่อประสานงานกับกรมฯ เป็นไปด้วยความลำบาก ควรประสานข้อมูลกันผ่านในกรมฯ	1	3.33
15. วิทยาการการอบรมพูดเร็วเกินไป	1	3.33
<b>ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น</b>	<b>318</b>	<b>91.38</b>
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>348</b>	<b>100.00</b>

หมายเหตุ : ผู้รับบริการงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์อาจใช้บริการของงานบริการอื่น ๆ ด้วย

จากตารางที่ 9 จำนวนและร้อยละข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ จำแนกตามผู้รับบริการของงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ พบว่า

กลุ่มผู้รับบริการของงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ ส่วนใหญ่ไม่มีข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ร้อยละ 91.38 และมีข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ร้อยละ 8.62 โดยเสนอแนะในเรื่องการเพิ่มหัวข้อการอบรมให้มีความหลากหลาย ร้อยละ 30.02 รองลงมา คือ การเพิ่มห้องน้ำ/ปรับปรุงห้องน้ำให้มีสภาพใหม่กว่าปัจจุบัน และเพิ่มระยะเวลาการเข้าไปพิมพ์ใบรับรอง (Certificate) ในระบบ ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 10.00 และการเพิ่มจำนวนรอบการอบรม อุณหภูมิภายในห้องอบรมหนาวเกินไป และการเพิ่มระยะเวลาประชาสัมพันธ์การอบรม ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 6.67 ตามลำดับ

## ผลสำรวจของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

### งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (สำนักพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ)

#### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ตารางที่ 10 จำนวนและร้อยละของประเภทหน่วยงานที่มาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตาม ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์

ประเภทหน่วยงาน	จำนวน	ร้อยละ
1. ส่วนราชการ	10	90.91
2. รัฐวิสาหกิจ	0	0.00
3. องค์กรมหาชน	0	0.00
4. หน่วยงานในกำกับของรัฐ	0	0.00
5. สมาคม/มูลนิธิ	1	9.09
6. องค์กรวิชาชีพ	0	0.00
7. หน่วยงานเอกชน	0	0.00
<b>รวม</b>	<b>11</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 10 จำนวนและร้อยละของประเภทหน่วยงานที่มาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ พบว่า

ประเภทหน่วยงานที่มาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ ส่วนใหญ่เป็นหน่วยงานในส่วนราชการ ร้อยละ 90.91 รองลงมา คือ สมาคม/มูลนิธิ ร้อยละ 9.09 ตามลำดับ

ตารางที่ 11 จำนวนและร้อยละของวัตถุประสงค์ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

วัตถุประสงค์ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขอคำปรึกษา	0	0.00
2. ขอข้อมูล	1	9.09
3. ขอรับบริการ	4	36.36
4. ประสานงานทั่วไป	3	27.27
5. ประชุม/สัมมนา	7	63.64



จากตารางที่ 11 จำนวนและร้อยละของวัตถุประสงค์ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ พบว่า

วัตถุประสงค์ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการ ฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ ส่วนใหญ่มาประชุม/สัมมนามากที่สุด ร้อยละ 63.64 รองลงมา คือ การขอรับบริการ ร้อยละ 36.36 และการประสานงานทั่วไป ร้อยละ 27.27 ตามลำดับ

ตารางที่ 12 จำนวนและร้อยละของหน่วยงาน/งานบริการที่มาติดต่อ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

หน่วยงาน/งานบริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. สำนักงานเลขานุการกรม เช่น ศูนย์รับบริการแบบเบ็ดเสร็จ การเงิน พัสดุ ประชาสัมพันธ์	0	0.00
2. สำนักเทคโนโลยีชุมชน	0	0.00
3. สำนักบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ	1	9.09
4. สำนักพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ	11	100.00
5. สำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	0	0.00
6. กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค	1	9.09
7. กองวัสดุวิศวกรรม	0	0.00
8. กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร	0	0.00
9. กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์	2	18.18

จากตารางที่ 12 จำนวนและร้อยละของหน่วยงาน/งานบริการที่มาติดต่อ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ พบว่า

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ทั้งหมด เคยมาติดต่อที่สำนักพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ รองลงมา คือ กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์ ร้อยละ 18.18 และสำนักบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ และ กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 9.09 ตามลำดับ

**ตารางที่ 13** จำนวนและร้อยละของความถี่ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (ในรอบ 3 เดือนที่ผ่านมา)

ความถี่ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. 1 – 5 ครั้ง	10	90.91
2. 6 – 10 ครั้ง	1	9.09
3. 11 – 15 ครั้ง	0	0.00
4. มากกว่า 15 ครั้ง	0	0.00
<b>รวม</b>	<b>11</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 13 จำนวนและร้อยละของความถี่ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ พบว่า

ความถี่ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ ในรอบ 3 เดือนที่ผ่านมา ส่วนใหญ่มาติดต่อ 1 – 5 ครั้ง ร้อยละ 90.91 รองลงมา คือ มาติดต่อ 6 - 10 ครั้ง ร้อยละ 9.09 ตามลำดับ

**ตารางที่ 14** จำนวนและร้อยละของประเภทแหล่งข้อมูลที่ทำให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

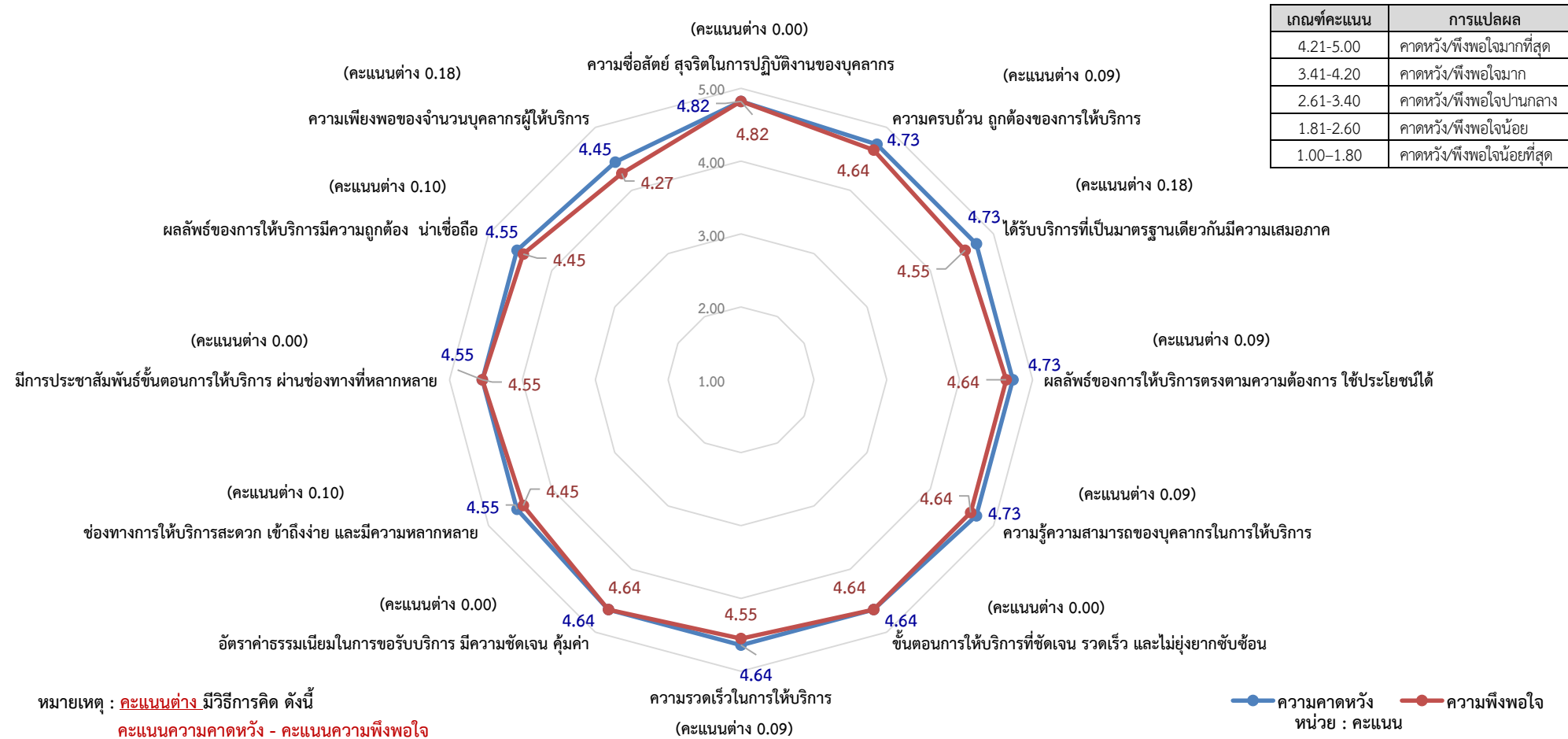
ประเภทของแหล่งข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
1. เว็บไซต์ (Website)	5	45.45
2. เฟซบุ๊ก (Facebook)	0	0.00
3. วิทยุ/โทรทัศน์	0	0.00
4. สื่อสิ่งพิมพ์	0	0.00
5. บุคคลแนะนำ	6	54.55
6. งานสัมมนา/นิทรรศการ	4	36.36
7. อื่น ๆ เช่น เป็นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกัน จากจดหมายของทางราชการ	4	36.36

จากตารางที่ 14 จำนวนและร้อยละของประเภทแหล่งข้อมูลที่ทำให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ พบว่า

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ ส่วนใหญ่รู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการโดยมีบุคคลแนะนำ ร้อยละ 54.55 รองลงมา คือ เว็บไซต์ (Website) ร้อยละ 45.45 และรู้จักจากงานสัมมนา/นิทรรศการ และอื่น ๆ เช่น เป็นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกัน จากจดหมายของทางราชการ ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 36.36 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ผลสำรวจความคาดหวัง และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในภาพรวม จำแนกรายประเด็น



แผนภูมิ 3 ระดับความคาดหวัง และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในภาพรวม จำแนกรายประเด็น

ตารางที่ 15 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์

ประเด็น	ระดับความคาดหวัง						ไม่ได้รับ การ บริการ	คะแนน	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล	ร้อยละ ของ คะแนน
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มาก ที่สุด	รวม ทั้งสิ้น					
1. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน รวดเร็วและไม่ยุ่งยากซับซ้อน	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4 (36.36)	7 (63.64)	11 (100.00)	0 (0.00)	4.64	0.50	มากที่สุด	92.80
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (9.09)	2 (18.18)	8 (72.73)	11 (100.00)	0 (0.00)	4.64	0.67	มากที่สุด	92.80
3. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	3 (27.27)	8 (72.73)	11 (100.00)	0 (0.00)	4.73	0.47	มากที่สุด	94.60
4. ได้รับความบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	3 (27.27)	8 (72.73)	11 (100.00)	0 (0.00)	4.73	0.47	มากที่สุด	94.60
5. ช่องทางการให้บริการสะดวก เข้าถึงง่าย และมีความหลากหลาย	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (9.09)	3 (27.27)	7 (63.64)	11 (100.00)	0 (0.00)	4.55	0.69	มากที่สุด	91.00
6. มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการ หรือข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางที่หลากหลายและทั่วถึง	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	5 (45.45)	6 (54.55)	11 (100.00)	0 (0.00)	4.55	0.52	มากที่สุด	91.00
7. ผลลัพธ์ของการให้บริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (9.09)	3 (27.27)	7 (63.64)	11 (100.00)	0 (0.00)	4.55	0.69	มากที่สุด	91.00
8. ผลลัพธ์ของการให้บริการตรงตามความต้องการ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	3 (27.27)	8 (72.73)	11 (100.00)	0 (0.00)	4.73	0.47	มากที่สุด	94.60

ตารางที่ 15 (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์

ประเด็น	ระดับความคาดหวัง						ไม่ได้รับ การ บริการ	คะแนน	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล	ร้อยละ ของ คะแนน
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มาก ที่สุด	รวม ทั้งสิ้น					
9. อัตราค่าธรรมเนียมในการขอรับบริการ มีความชัดเจน คุ่มค่า และเหมาะสม	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4 (36.36)	7 (63.64)	11 (100.00)	0 (0.00)	4.64	0.50	มากที่สุด	92.80
10. ความรู้ความสามารถของบุคลากร ในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไข ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ และเป็นประโยชน์	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	3 (27.27)	8 (72.73)	11 (100.00)	0 (0.00)	4.73	0.47	มากที่สุด	94.60
11. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากร ผู้ให้บริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (9.09)	4 (36.36)	6 (54.55)	11 (100.00)	0 (0.00)	4.45	0.69	มากที่สุด	89.00
12. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน ของบุคลากร เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	2 (18.18)	9 (81.82)	11 (100.00)	0 (0.00)	4.82	0.40	มากที่สุด	96.40
<b>ภาพรวมการให้บริการ</b>	<b>0 (0.00)</b>	<b>0 (0.00)</b>	<b>0 (0.00)</b>	<b>4 (36.36)</b>	<b>7 (63.64)</b>	<b>11 (100.00)</b>	<b>0 (0.00)</b>	<b>4.64</b>	<b>0.50</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>92.80</b>
<b>ผลรวมเฉลี่ยจากทุกประเด็น</b>								<b>4.65</b>	<b>0.54</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>93.00</b>

จากตารางที่ 15 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ พบว่า

ในภาพรวมกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ มีความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการเฉลี่ยจากทุกประเด็นอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น 4.65 คะแนน (ร้อยละ 93.00) โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ดังนี้ ประเด็นความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติงานของบุคลากร เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น คิดเป็น 4.82 คะแนน (ร้อยละ 96.40) รองลงมา คือ ประเด็นความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ ประเด็นได้รับบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ ประเด็นผลลัพธ์ของการให้บริการตรงตามความต้องการ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ และประเด็นความรู้ความสามารถของบุคลากรในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ และเป็นประโยชน์ ในคะแนนที่เท่ากัน คิดเป็น 4.73 คะแนน (ร้อยละ 94.60) และประเด็นขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน รวดเร็ว และไม่ยุ่งยากซับซ้อน ประเด็นความรวดเร็วในการให้บริการ และประเด็นอัตราค่าธรรมเนียมในการขอรับบริการ มีความชัดเจน คุ่มค่า และเหมาะสม ในคะแนนที่เท่ากัน คิดเป็น 4.64 คะแนน (ร้อยละ 92.80) ตามลำดับ

ตารางที่ 16 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ						ไม่ได้รับ การ บริการ	คะแนน	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล	ร้อยละ ของ คะแนน
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มาก ที่สุด	รวม ทั้งสิ้น					
1. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน รวดเร็วและไม่ยุ่งยากซับซ้อน	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4 (36.36)	7 (63.64)	11 (100.00)	0 (0.00)	4.64	0.50	มากที่สุด	92.80
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (9.09)	3 (27.27)	7 (63.64)	11 (100.00)	0 (0.00)	4.55	0.69	มากที่สุด	91.00
3. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4 (36.36)	7 (63.64)	11 (100.00)	0 (0.00)	4.64	0.50	มากที่สุด	92.80
4. ได้รับบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (9.09)	3 (27.27)	7 (63.64)	11 (100.00)	0 (0.00)	4.55	0.69	มากที่สุด	91.00
5. ช่องทางการให้บริการสะดวก เข้าถึงง่าย และมีความหลากหลาย	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (9.09)	4 (36.36)	6 (54.55)	11 (100.00)	0 (0.00)	4.45	0.69	มากที่สุด	89.00
6. มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการหรือข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางที่หลากหลายและทั่วถึง	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	5 (45.45)	6 (54.55)	11 (100.00)	0 (0.00)	4.55	0.52	มากที่สุด	91.00
7. ผลลัพธ์ของการให้บริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (9.09)	4 (36.36)	6 (54.55)	11 (100.00)	0 (0.00)	4.45	0.69	มากที่สุด	89.00
8. ผลลัพธ์ของการให้บริการตรงตามความต้องการ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4 (36.36)	7 (63.64)	11 (100.00)	0 (0.00)	4.64	0.50	มากที่สุด	92.80

ตารางที่ 16 (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ						ไม่ได้รับ การ บริการ	คะแนน	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล	ร้อยละ ของ คะแนน
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มาก ที่สุด	รวม ทั้งสิ้น					
9. อัตราค่าธรรมเนียมในการขอรับบริการ มีความชัดเจน คุ่มค่า และเหมาะสม	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4 (36.36)	7 (63.64)	11 (100.00)	0 (0.00)	4.64	0.50	มากที่สุด	92.80
10. ความรู้ความสามารถของบุคลากร ในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไข ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ และเป็นประโยชน์	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4 (36.36)	7 (63.64)	11 (100.00)	0 (0.00)	4.64	0.50	มากที่สุด	92.80
11. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากร ผู้ให้บริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	2 (18.18)	4 (36.36)	5 (45.46)	11 (100.00)	0 (0.00)	4.27	0.79	มากที่สุด	85.40
12. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน ของบุคลากร เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับ สินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	2 (18.18)	9 (81.82)	11 (100.00)	0 (0.00)	4.82	0.40	มากที่สุด	96.40
<b>ภาพรวมการให้บริการ</b>	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	5 (45.45)	6 (54.55)	11 (100.00)	0 (0.00)	4.55	0.52	มากที่สุด	91.00
<b>ผลรวมเฉลี่ยจากทุกประเด็น</b>								<b>4.57</b>	<b>0.58</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>91.40</b>



จากตารางที่ 16 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ พบว่า

ในภาพรวมกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการเฉลี่ยจากทุกประเด็นอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น 4.57 คะแนน (ร้อยละ 91.40) โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ดังนี้ ประเด็นความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติงานของบุคลากร เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น คิดเป็น 4.82 คะแนน (ร้อยละ 96.40) รองลงมา คือ ประเด็นขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน รวดเร็ว และไม่ยุ่งยากซับซ้อน ประเด็นความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ ประเด็นผลลัพธ์ของการให้บริการ ตรงตามความต้องการ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ ประเด็นอัตราค่าธรรมเนียมในการขอรับบริการ มีความชัดเจน คุ่มค่า และเหมาะสม และประเด็นความรู้ความสามารถของบุคลากรในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ และเป็นประโยชน์ ในคะแนนที่เท่ากัน คิดเป็น 4.64 คะแนน (ร้อยละ 92.80) และประเด็นความรวดเร็ว ในการให้บริการ ประเด็นได้รับบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ และประเด็น มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการ หรือข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางที่หลากหลาย และทั่วถึง ในคะแนนที่เท่ากัน คิดเป็น 4.55 คะแนน (ร้อยละ 91.00) ตามลำดับ

### ส่วนที่ 3 ความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ตารางที่ 17 จำนวนและร้อยละของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวกับประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ  
จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์

ประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
<b>ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</b>		
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	1	9.09
1. ระยะเวลาวิเคราะห์ผลหรือทดสอบนานเกินไป	1	100.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	10	90.91
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>11</b>	<b>100.00</b>
<b>ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>		
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	2	18.18
1. เจ้าหน้าที่มีน้อย ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ	2	100.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	9	81.82
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>11</b>	<b>100.00</b>
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>		
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	0	0.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	11	100.00
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>11</b>	<b>100.00</b>
<b>ด้านการให้บริการ</b>		
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	0	0.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	11	100.00
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>11</b>	<b>100.00</b>

หมายเหตุ : ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์อาจใช้บริการของงานบริการอื่น ๆ ด้วย

จากตารางที่ 17 จำนวนและร้อยละของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ พบว่า

**ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ** กลุ่มผู้รับบริการของงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ ส่วนใหญ่ไม่แสดงความคิดเห็น ร้อยละ 90.90 และมีเพียงบางส่วนที่แสดงความคิดเห็นในประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ร้อยละ 9.09 โดยมีประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ได้แก่ ระยะเวลาวิเคราะห์ผลหรือทดสอบนานเกินไป

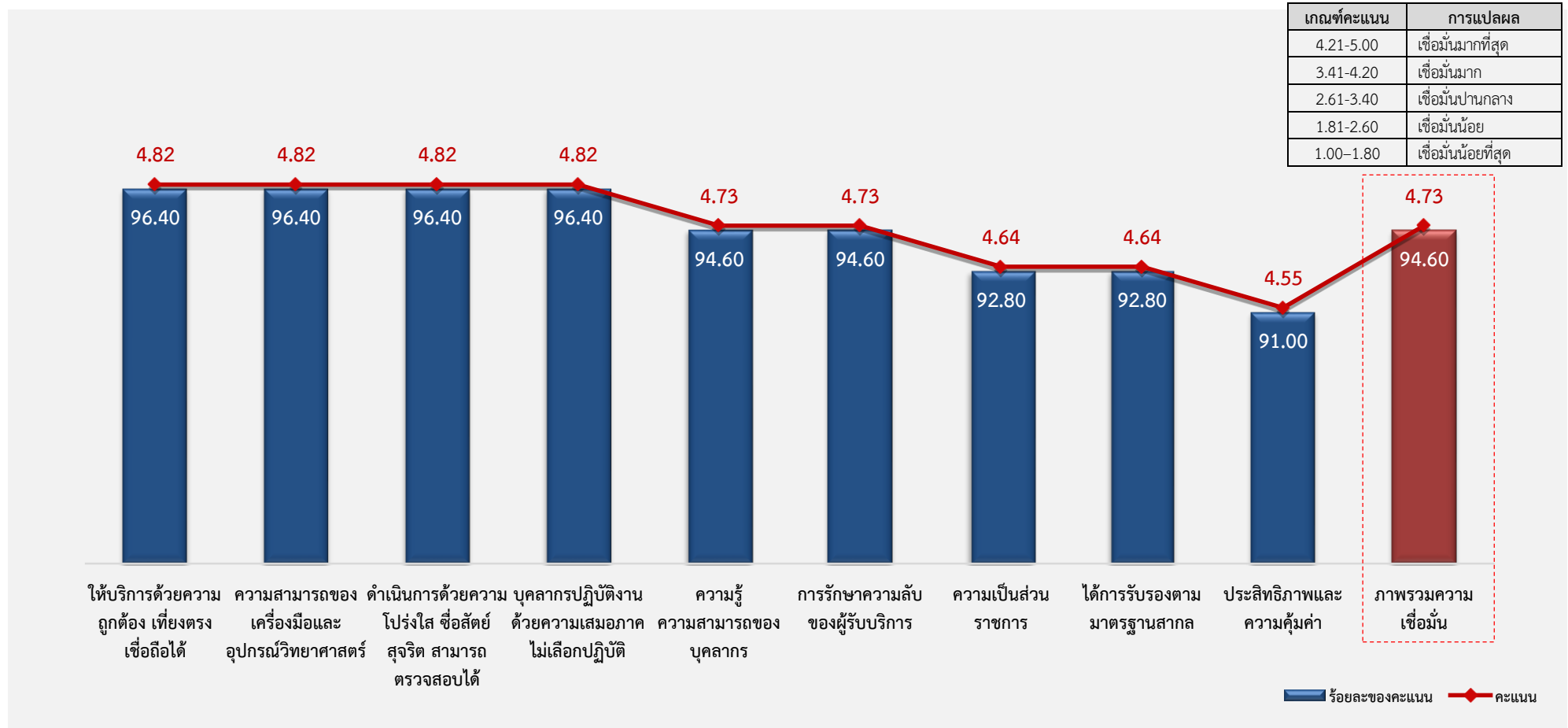
**ด้านบุคลากรที่ให้บริการ** กลุ่มผู้รับบริการของงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ ส่วนใหญ่ไม่แสดงความคิดเห็น ร้อยละ 81.82 และมีเพียงบางส่วนที่แสดงความคิดเห็นในประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ร้อยละ 18.18 โดยมีประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีน้อยไม่เพียงพอต่อการให้บริการ

**ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** กลุ่มผู้รับบริการของงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ ทั้งหมดไม่แสดงความคิดเห็นในประเด็นที่ไม่พึงพอใจ

**ด้านการให้บริการ** กลุ่มผู้รับบริการของงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ ทั้งหมดไม่แสดงความคิดเห็นในประเด็นที่ไม่พึงพอใจ

ส่วนที่ 4 ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ผลสำรวจความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการในภาพรวม จำแนกรายประเด็น



แผนภูมิ 4 ระดับความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการในภาพรวม จำแนกรายประเด็น

ตารางที่ 18 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์

ประเด็น	ระดับความเชื่อมั่น						ไม่ได้รับ การ บริการ	คะแนน	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล	ร้อยละ ของ คะแนน
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวม ทั้งสิ้น					
1. ความเป็นส่วนราชการ	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4 (36.36)	7 (63.64)	11 (100.00)	0 (0.00)	4.64	0.50	มากที่สุด	92.80
2. ได้การรับรองตามมาตรฐานสากล	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4 (36.36)	7 (63.64)	11 (100.00)	0 (0.00)	4.64	0.50	มากที่สุด	92.80
3. ความรู้ความสามารถของบุคลากร	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	3 (27.27)	8 (72.73)	11 (100.00)	0 (0.00)	4.73	0.47	มากที่สุด	94.60
4. ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	5 (45.45)	6 (54.55)	11 (100.00)	0 (0.00)	4.55	0.52	มากที่สุด	91.00
5. ให้บริการด้วยความถูกต้อง เพียงตรง เชื่อถือได้	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	2 (18.18)	9 (81.82)	11 (100.00)	0 (0.00)	4.82	0.40	มากที่สุด	96.40
6. ความสามารถของเครื่องมือ และอุปกรณ์วิทยาศาสตร์	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	2 (18.18)	9 (81.82)	11 (100.00)	0 (0.00)	4.82	0.40	มากที่สุด	96.40
7. ดำเนินการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	2 (18.18)	9 (81.82)	11 (100.00)	0 (0.00)	4.82	0.40	มากที่สุด	96.40
8. บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	2 (18.18)	9 (81.82)	11 (100.00)	0 (0.00)	4.82	0.40	มากที่สุด	96.40
9. การรักษาความลับของผู้รับบริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	3 (27.27)	8 (72.73)	11 (100.00)	0 (0.00)	4.73	0.47	มากที่สุด	94.60
<b>ภาพรวมความเชื่อมั่น</b>								<b>4.73</b>	<b>0.45</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>94.60</b>

จากตารางที่ 18 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ พบว่า

ในภาพรวมกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ มีความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น 4.73 คะแนน (ร้อยละ 94.60) โดยประเด็นที่มีความเชื่อมั่นมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ประเด็นให้บริการด้วยความถูกต้อง เที่ยงตรง เชื่อถือได้ ประเด็นความสามารถของเครื่องมือและอุปกรณ์วิทยาศาสตร์ ประเด็นดำเนินการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้ และประเด็นผลการปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ ในคะแนนที่เท่ากัน คิดเป็น 4.82 คะแนน (ร้อยละ 96.40) รองลงมา คือ ประเด็นความรู้ความสามารถของบุคลากร และประเด็นการรักษาความลับของผู้รับบริการ ในคะแนนที่เท่ากัน คิดเป็น 4.73 คะแนน (ร้อยละ 94.60) และประเด็นความเป็นส่วนราชการ และประเด็นได้การรับรองตามมาตรฐานสากล คิดเป็น 4.64 คะแนน (ร้อยละ 92.80) ตามลำดับ

#### ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ตารางที่ 19 จำนวนและร้อยละของช่องทางที่สะดวกในการติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ช่องทางที่สะดวกในการติดต่อ	จำนวน	ร้อยละ
1. ติดต่อด้วยตนเอง	5	45.45
2. อีเมล (E-mail)	1	9.09
3. ไปรษณีย์	0	0.00
4. โทรศัพท์	8	72.73
5. โทรสาร (Fax)	0	0.00
6. ข้อความ (SMS)	0	0.00
7. เฟซบุ๊ก (Facebook)	0	0.00
8. ไลน์ (Line)	0	0.00

จากตารางที่ 19 จำนวนและร้อยละของช่องทางที่สะดวกในการติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ พบว่า

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ ส่วนใหญ่สะดวกติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการผ่านโทรศัพท์ ร้อยละ 72.73 รองลงมา คือ สะดวกที่จะติดต่อด้วยตนเอง ร้อยละ 45.45 และสะดวกติดต่อผ่านทางอีเมล (E-mail) ร้อยละ 9.09 ตามลำดับ

ตารางที่ 20 อันดับและร้อยละของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการ จัดให้บริการเพิ่มเติมหรือปรับปรุงการให้บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการ ฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์

อันดับที่	ความต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการ จัดให้บริการเพิ่มเติมหรือปรับปรุงการให้บริการ	ร้อยละ
1	ขยายการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (บริเวณชั้น 1 อาคารตัวฯ) ให้ครอบคลุมทุกงานบริการของหน่วยงาน	18.18
2	การจัดฝึกอบรม (In-house Training)	18.18
3	ที่ปรึกษาในการดำเนินงานด้านระบบคุณภาพและความปลอดภัย	10.61
4	การให้บริการรับตัวอย่างทดสอบนอกสถานที่ (โดยคิดค่าบริการเพิ่ม)	9.09
5	เพิ่มศูนย์รับบริการในส่วนภูมิภาค	7.58
6	ปรับปรุงแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการขอรับบริการให้เข้าใจง่ายขึ้น	6.06
7	การส่งมอบรายงานทดสอบความชำนาญผ่านระบบออนไลน์	4.55
8	ให้มีการรับชำระค่าธรรมเนียมผ่านบัตรเครดิต	3.03
8	มีการแจ้งข้อมูลข่าวสาร เช่น การรับตัวอย่าง การรับรายงานทางข้อความ (SMS) เป็นต้น	3.03
10	การส่งมอบรายงานผลการทดสอบ/สอบเทียบ หรือใบรับรองผ่านระบบออนไลน์	1.52

หมายเหตุ : ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์อาจใช้บริการของงานบริการอื่น ๆ ด้วย

จากตารางที่ 20 อันดับและร้อยละของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการ จัดให้บริการเพิ่มเติมหรือปรับปรุงการให้บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ พบว่า

ความต้องการ หรือความคาดหวังของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ที่อยากให้กรมวิทยาศาสตร์บริการจัดให้บริการเพิ่มเติม พบว่า ส่วนใหญ่ต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการมีการขยายการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (บริเวณชั้น 1 อาคารตัวฯ) ให้ครอบคลุมทุกงานบริการของหน่วยงาน และต้องการให้จัดฝึกอบรม (In-house Training) ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 18.18 รองลงมา คือ มีความต้องการที่ปรึกษาในการดำเนินงานด้านระบบคุณภาพและความปลอดภัย ร้อยละ 10.61 และต้องการให้มีการบริการรับตัวอย่างทดสอบนอกสถานที่ (โดยคิดค่าบริการเพิ่ม) ร้อยละ 9.09 ตามลำดับ

ตารางที่ 21 จำนวนและร้อยละข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์

ข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	0	0.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	11	100.00
รวมทั้งสิ้น	11	100.00

จากตารางที่ 21 จำนวนและร้อยละข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ พบว่า

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ ทั้งหมดไม่มีข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ

## ผลสำรวจเชิงคุณภาพ

### งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (สำนักพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ)

การสัมภาษณ์เชิงลึกของกลุ่มผู้รับบริการงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (สำนักพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ) ประกอบด้วย หน่วยงานภาครัฐและผู้ประกอบการ จำนวน 3 ท่าน เป็นการสำรวจข้อมูลความคาดหวัง ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการในประเด็นต่าง ๆ นั้น สามารถสรุปได้ดังนี้

ผู้รับบริการซึ่งเป็นผู้ให้สัมภาษณ์เป็นเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานในระดับเจ้าของกิจการ โดยงานที่ใช้บริการส่วนใหญ่ คือ งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (สำนักพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ) ขอรับรองผลการทดสอบ และการวิเคราะห์ค่าโลหะหนัก ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อประเด็นต่าง ๆ สามารถสรุปได้ดังนี้

**ประเด็นการรับรู้และติดตามข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ** พบว่า ส่วนใหญ่ผู้รับบริการไม่ค่อยได้เข้าไปติดตามข้อมูลข่าวสารของกรมวิทยาศาสตร์บริการ แต่จะติดตามข้อมูลข่าวสารของกรมวิทยาศาสตร์บริการต่อเมื่อมีความต้องการใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ เช่น การค้นหาหลักสูตร หรือโครงการอบรมที่กรมวิทยาศาสตร์บริการจัดขึ้น ส่วนความเหมาะสมหรือข้อมูลที่กรมวิทยาศาสตร์บริการเผยแพร่ นั้น ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า ข้อมูลต่าง ๆ ที่เผยแพร่ทางเว็บไซต์มีเพียงพอกับความต้องการ และในการติดต่อสื่อสารผู้รับบริการส่วนใหญ่จะทำการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ทางอีเมล (E-mail)

**ประเด็นความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในแต่ละงานบริการ** พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ เพราะมีความน่าเชื่อถือ และมีความแม่นยำสูง บุคลากรในโครงการฝึกอบรมมีความรู้ความสามารถ โดยสามารถตอบคำถามของผู้รับบริการฝึกอบรมได้อย่างชัดเจน และผู้ฝึกอบรมสามารถนำความรู้มาประยุกต์ใช้ในงานได้

**ประเด็นความเชื่อมั่นในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ** โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 9.33 จากคะแนนเต็ม 10 (ผู้รับบริการที่ให้สัมภาษณ์ จำนวน 3 ท่าน ให้คะแนนความเชื่อมั่น 10 คะแนน จำนวน 1 ท่าน และ 9 คะแนน จำนวน 2 ท่าน) ส่วนใหญ่ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการสูงมาก โดยเฉพาะมีความเชื่อมั่นในความรู้ความสามารถของบุคลากร และเจ้าหน้าที่ห้องทดสอบและเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม



ประเด็นข้อคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเด่นของการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า กรมวิทยาศาสตร์บริการมีจุดเด่นในเรื่องของราคาไม่แพง และความครบถ้วนของการให้บริการ และการเป็นหน่วยงานของรัฐที่มีความน่าเชื่อถือของระบบ

ประเด็นข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ผู้รับบริการได้มีข้อเสนอแนะให้กรมวิทยาศาสตร์บริการปรับปรุงด้านต่าง ๆ ดังนี้

- 1) การออกไปรับรองควรมีระยะเวลาที่สั้นและกระชับ
- 2) การฝึกอบรมควรเน้นให้มีรูปแบบที่หลากหลาย เช่น การมีกิจกรรม
- 3) ควรมีการนำเสนอข้อมูลให้มีความทันสมัยและมีความเป็นปัจจุบันมากที่สุด
- 4) ควรมีการปรับปรุงรูปแบบเอกสารให้ทันสมัย
- 5) ควรมีบริการรับและส่งกลับตัวอย่างนอกสถานที่

ภาคผนวก ก

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ  
(แบบสัมภาษณ์ และแบบสอบถาม)



แบบสัมภาษณ์การสำรวจความคาดหวัง ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ  
เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ 2562

วัน/เดือน/ปีที่สัมภาษณ์.....  
สถานที่สัมภาษณ์.....  
ชื่อ-นามสกุลของผู้ให้สัมภาษณ์.....  
ตำแหน่ง..... แผนก/ ฝ่าย.....  
สังกัดองค์กร/ หน่วยงาน/ สถาบัน/ บริษัท/ ห้างร้าน.....  
ที่อยู่.....  
เบอร์โทรศัพท์..... อีเมล.....  
ประเภทงานบริการที่ท่านได้รับบริการจากกรมวิทยาศาสตร์บริการ.....

ส่วนที่ 2 การรับรู้ และติดตามข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

- 2.1 ท่านสนใจหรือติดตามข้อมูลข่าวสารในด้านใดของกรมวิทยาศาสตร์บริการบ่อยที่สุด
- 2.2 ช่องทางใดที่ท่านคิดว่า กรมวิทยาศาสตร์บริการ ควรใช้ในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร และการให้บริการได้ดีและเหมาะสมมากที่สุด เพราะเหตุใด

ส่วนที่ 3 ความคาดหวัง และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในแต่ละงานบริการ

- 3.1 เหตุผลใดที่ท่านควรเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ
- 3.2 ท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการด้านใดมากที่สุด เพราะเหตุใด
- 3.3 ท่านมีความต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการเพิ่มเติมหรือปรับปรุงการให้บริการเรื่องใดบ้าง เพื่อให้เกิดประโยชน์กับผู้รับบริการมากที่สุด

ส่วนที่ 4 ความเชื่อมั่นในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

- 4.1 โดยภาพรวม ท่านมีความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการอยู่ในระดับใด ถ้าคะแนนเต็ม 10 ท่านให้คะแนนความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการกี่คะแนน เพราะเหตุใด

ส่วนที่ 5 ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเด่นของการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

- 5.1 ท่านคิดว่ากรมวิทยาศาสตร์บริการ มีจุดเด่นของการให้บริการในเรื่องใด เพราะเหตุใด

ส่วนที่ 6 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

- 6.1 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อย่างไรบ้าง



**แบบสอบถาม เรื่อง การสำรวจความคาดหวัง ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ  
เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ 2562**

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ 2562 มีวัตถุประสงค์เพื่อการประเมินคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ ซึ่งเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงระบบบริหารจัดการและให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

**ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ**

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง  ที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

1. เพศ  1. ชาย  2. หญิง
2. อายุ  1. น้อยกว่า 20 ปี  2. 20 – 29 ปี  3. 30 – 39 ปี  
 4. 40 – 49 ปี  5. 50 – 59 ปี  6. 60 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษาสูงสุด  
 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี  2. ปริญญาตรี  3. ปริญญาโท  
 4. ปริญญาเอก  5. อื่น ๆ.....
4. สถานภาพการทำงานในปัจจุบัน  
 1. ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ  2. พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน  
 3. เจ้าของธุรกิจ/โรงงาน/อุตสาหกรรม  4. ผู้ประกอบการ OTOP/SMEs  
 5. เกษตรกร  6. นักเรียน/นักศึกษา  
 7. แม่บ้าน/พ่อบ้าน  8. อื่น ๆ.....
5. เหตุผลของการเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)  
 1. เป็นส่วนราชการ  2. ความหลากหลาย/ครบถ้วนของการให้บริการ  
 3. ความน่าเชื่อถือ/ชื่อเสียงของหน่วยงาน  4. ได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล  
 5. คุณภาพของการให้บริการ  6. ราคาค่าบริการ  
 7. คุณภาพ/ความเชี่ยวชาญของบุคลากร  8. การบริการข้อมูลทางวิชาการ  
 9. ทำเลที่ตั้ง  10. อื่น ๆ (ระบุ).....
6. ท่านรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการจากแหล่งใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)  
 1. เว็บไซต์  2. Facebook  3. วิทยุ/โทรทัศน์  
 4. สื่อสิ่งพิมพ์  5. บุคคลแนะนำ  6. งานสัมมนา/นิทรรศการ  
 7. อื่น ๆ.....

## ส่วนที่ 2 ความคาดหวัง และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

คำชี้แจง : โปรดให้คะแนน โดยใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่อง  ที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

คำอธิบาย : ความคาดหวัง หมายถึง ความรู้สึกของผู้ตอบแบบสอบถามที่คาดหวังต่อการให้บริการในด้านต่าง ๆ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการในด้านต่าง ๆ

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>										
1. การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
2. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน กระชับ และไม่ซับซ้อน	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
3. ความรวดเร็วในการให้บริการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
4. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
5. แบบฟอร์มใบคำร้อง/คำขอรับบริการเข้าใจง่าย	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
6. ข้อกำหนด กฎระเบียบ และเงื่อนไขที่ยอมรับได้	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
<b>ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>										
7. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
8. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
9. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
10. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพ ท่าทางของผู้ให้บริการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
11. การให้บริการด้วยความเป็นกลาง มีความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
12. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>										
13. สถานที่ให้บริการเหมาะสม เดินทางสะดวก	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
14. ความเพียงพอของจุด/ช่องการให้บริการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
15. อุปกรณ์การให้บริการมีความเหมาะสม	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
16. ความเพียงพอ และความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม เอกสารห้องน้ำ เป็นต้น	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
17. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับข้อคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
18. มีช่องทางการติดต่อประสานงานในหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ อีเมล สื่ออินเทอร์เน็ต เป็นต้น	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
19. ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
<b>ด้านการให้บริการ</b>										
20. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
21. การบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
22. ได้รับบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
<b>ภาพรวมการให้บริการ</b>	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1

### ส่วนที่ 3 ความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ท่านมีประเด็นที่ ไม่พึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้บริการด้านใดบ้าง *(โปรดระบุประเด็นที่ไม่พึงพอใจของท่าน)*

#### 3.1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

.....

.....

.....

#### 3.2 ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

.....

.....

.....

#### 3.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

.....

.....

.....

#### 3.4 ด้านการให้บริการ

.....

.....

.....

#### ส่วนที่ 4 ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง  ที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

ประเด็นความเชื่อมั่น	ระดับความเชื่อมั่น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ความเป็นส่วนราชการ	5	4	3	2	1
2. ได้การรับรองตามมาตรฐานสากล	5	4	3	2	1
3. ความรู้ความสามารถของบุคลากร	5	4	3	2	1
4. ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า	5	4	3	2	1
5. ให้บริการด้วยความถูกต้อง เที่ยงตรง เชื่อถือได้	5	4	3	2	1
6. ความสามารถของเครื่องมือและอุปกรณ์วิทยาศาสตร์	5	4	3	2	1
7. ดำเนินการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้	5	4	3	2	1
8. บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	5	4	3	2	1
9. การรักษาความลับของผู้รับบริการ	5	4	3	2	1

#### ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

1. ท่านต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการดำเนินการเพิ่มเติม หรือปรับปรุงการให้บริการใดบ้าง  
(โปรดระบุตัวเลข โดยเรียงลำดับประเด็นที่ท่านมีความต้องการหรือคาดหวังมากที่สุด 3 อันดับแรก)

1. ขยายการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (บริเวณชั้น 1 อาคารตัวฯ) ให้ครอบคลุมทุกงานบริการของหน่วยงาน
2. เพิ่มศูนย์รับบริการในส่วนภูมิภาค (โปรดระบุจังหวัด.....)
3. การให้บริการรับตัวอย่างทดสอบนอกสถานที่ (โดยคิดค่าบริการเพิ่ม)
4. In house Training
5. ที่ปรึกษาในการดำเนินงานด้านระบบคุณภาพและความปลอดภัย
6. ปรับปรุงแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการขอรับบริการให้เข้าใจง่ายขึ้น
7. ให้มีการรับชำระค่าธรรมเนียมผ่านบัตรเครดิต
8. มีการแจ้งข้อมูลข่าวสาร เช่น การรับตัวอย่าง การรับรายงานทาง SMS เป็นต้น
9. การส่งมอบรายงานผลการทดสอบ/สอบเทียบ หรือใบรับรองผ่านระบบออนไลน์
10. การส่งมอบรายงานทดสอบความชำนาญผ่านระบบออนไลน์
11. อื่น ๆ (โปรดระบุ) .....

อันดับ 1 .....

อันดับ 2 .....

อันดับ 3 .....

2. ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

\*\*\* ขอขอบพระคุณท่านที่กรุณาสละเวลาร่วมตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ \*\*\*

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

เลขที่แบบสอบถาม.....





**แบบสอบถาม เรื่อง การสำรวจความคาดหวัง ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย  
เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ 2562**

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ 2562 มีวัตถุประสงค์เพื่อการประเมินคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ ซึ่งเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงระบบบริหารจัดการและให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

**ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง  ที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

**1. ท่านติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการในฐานะตัวแทนของหน่วยงานประเภทใด**

- |  |  |
|--|--|
| <input type="radio"/> 1. ส่วนราชการ    | <input type="radio"/> 2. รัฐวิสาหกิจ           |
| <input type="radio"/> 3. องค์กรมหาชน   | <input type="radio"/> 4. หน่วยงานในกำกับของรัฐ |
| <input type="radio"/> 5. สมาคม/มูลนิธิ | <input type="radio"/> 6. องค์กรวิชาชีพ         |
| <input type="radio"/> 7. หน่วยงานเอกชน | <input type="radio"/> 8. อื่น ๆ.....           |

**2. วัตถุประสงค์ของการติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)**

- |   |   |   |
|---|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1. ขอคำปรึกษา      | <input type="checkbox"/> 2. ขอข้อมูล      | <input type="checkbox"/> 3. ขอรับบริการ             |
| <input type="checkbox"/> 4. ประสานงานทั่วไป | <input type="checkbox"/> 5. ประชุม/สัมมนา | <input type="checkbox"/> 6. อื่น ๆ (โปรดระบุ) ..... |

**3. หน่วยงาน/งานบริการที่ท่านมาติดต่อ (เลือกตอบได้มากกว่า 1 หน่วยงาน)**

- 1. สำนักงานเลขานุการกรม เช่น ศูนย์รับบริการเบ็ดเสร็จ การเงิน พัสดุ ประชาสัมพันธ์
- 2. สำนักเทคโนโลยีชุมชน
- 3. สำนักบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ
- 4. สำนักพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ
- 5. สำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
- 6. กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค
- 7. กองวัสดุวิศวกรรม
- 8. กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร
- 9. กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์

**4. ความถี่ในการติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการ (ในรอบ 3 เดือนที่ผ่านมา)**

- |  |   |
|--|---|
| <input type="radio"/> 1. 1 – 5 ครั้ง   | <input type="radio"/> 2. 6 – 10 ครั้ง     |
| <input type="radio"/> 3. 11 – 15 ครั้ง | <input type="radio"/> 4. มากกว่า 15 ครั้ง |

**5. ท่านรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการจากแหล่งใด (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)**

- |   |  |   |
|---|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1. เว็บไซต์      | <input type="checkbox"/> 2. Facebook   | <input type="checkbox"/> 3. วิทยุ/โทรทัศน์      |
| <input type="checkbox"/> 4. สื่อสิ่งพิมพ์ | <input type="checkbox"/> 5. บุคคลแนะนำ | <input type="checkbox"/> 6. งานสัมมนา/นิทรรศการ |
| <input type="checkbox"/> 7. อื่น ๆ.....   |  |   |

## ส่วนที่ 2 ความคาดหวัง และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

คำชี้แจง : โปรดให้คะแนน โดยใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่อง  ที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

คำอธิบาย : ความคาดหวัง หมายถึง ความรู้สึกของผู้ตอบแบบสอบถามที่คาดหวังต่อการให้บริการในด้านต่าง ๆ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจต่อการได้รับการให้บริการในด้านต่าง ๆ

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน รวดเร็ว และไม่ยุ่งยากซับซ้อน	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
3. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
4. ได้รับบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
5. ช่องทางการให้บริการสะดวก เข้าถึงง่าย และมีความหลากหลาย	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
6. มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการ หรือ ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางที่หลากหลาย และทั่วถึง	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
7. ผลลัพธ์ของการให้บริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
8. ผลลัพธ์ของการให้บริการตรงตามความต้องการ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
9. อัตราค่าธรรมเนียมในการขอรับบริการ มีความชัดเจน คุ่มค่า และเหมาะสม	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
10. ความรู้ความสามารถของบุคลากรในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ และเป็นประโยชน์	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
11. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
12. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงานของบุคลากร เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
<b>ภาพรวมการให้บริการ</b>	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1

## ส่วนที่ 3 ความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ท่านมีประเด็นที่ ไม่พึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้บริการด้านใดบ้าง (โปรดระบุประเด็นที่ไม่พึงพอใจของท่าน)

### 3.1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

.....

.....

.....

### 3.2 ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

.....

.....

.....

### 3.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

.....

.....

.....

### 3.4 ด้านการให้บริการ

.....

.....

.....

## ส่วนที่ 4 ความเชื่อมั่นในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง  ที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

ประเด็นความเชื่อมั่น	ระดับความเชื่อมั่น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ความเป็นส่วนราชการ	5	4	3	2	1
2. ได้การรับรองตามมาตรฐานสากล	5	4	3	2	1
3. ความรู้ความสามารถของบุคลากร	5	4	3	2	1
4. ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า	5	4	3	2	1
5. ให้บริการด้วยความถูกต้อง เที่ยงตรง เชื่อถือได้	5	4	3	2	1
6. ความสามารถของเครื่องมือและอุปกรณ์วิทยาศาสตร์	5	4	3	2	1
7. ดำเนินการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้	5	4	3	2	1
8. บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	5	4	3	2	1
9. การรักษาความลับของผู้รับบริการ	5	4	3	2	1

## ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

1. ช่องทางที่ท่านสะดวกในการติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการคือช่องทางใด (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- |   |  |   |
|---|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1. ติดต่อด้วยตนเอง | <input type="checkbox"/> 2. E-mail       | <input type="checkbox"/> 3. ไปรษณีย์                |
| <input type="checkbox"/> 4. โทรศัพท์        | <input type="checkbox"/> 5. โทรสาร (Fax) | <input type="checkbox"/> 6. ข้อความ SMS             |
| <input type="checkbox"/> 7. Facebook        | <input type="checkbox"/> 8. Line         | <input type="checkbox"/> 9. อื่น ๆ (โปรดระบุ) ..... |

2. ท่านต้องการ หรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการดำเนินการเพิ่มเติม หรือปรับปรุงการให้บริการใดบ้าง (โปรดระบุตัวเลข โดยเรียงลำดับประเด็นที่ท่านมีความต้องการหรือคาดหวังมากที่สุด 3 อันดับแรก)

1. ขยายการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (บริเวณชั้น 1 อาคารตัวฯ) ให้ครอบคลุมทุกงานบริการของหน่วยงาน
2. เพิ่มศูนย์รับบริการในส่วนภูมิภาค (โปรดระบุจังหวัด.....)
3. การให้บริการรับตัวอย่างทดสอบนอกสถานที่ (โดยคิดค่าบริการเพิ่ม)
4. In house Training
5. ฝึกอบรมในการดำเนินงานด้านระบบคุณภาพและความปลอดภัย
6. ปรับปรุงแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการขอรับบริการให้เข้าใจง่ายขึ้น
7. ให้มีการรับชำระค่าธรรมเนียมผ่านบัตรเครดิต
8. มีการแจ้งข้อมูลข่าวสาร เช่น การรับตัวอย่าง การรับรายงานทาง SMS เป็นต้น
9. การส่งมอบรายงานผลการทดสอบ/สอบเทียบ หรือใบรับรองผ่านระบบออนไลน์
10. การส่งมอบรายงานทดสอบความชำนาญผ่านระบบออนไลน์
11. อื่น ๆ (โปรดระบุ) .....

อันดับ 1 .....

อันดับ 2 .....

อันดับ 3 .....

3. ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

\*\*\* ขอขอบพระคุณท่านที่กรุณาใช้เวลาร่วมตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ \*\*\*

ภาคผนวก ข

ผลการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

## การตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม

สำหรับการวิจัยนี้จะใช้วิธีหาสัมประสิทธิ์ความเที่ยงของแบบสอบถามโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient alpha) ของครอนบาค (Cronbach, 1951) โดยมีสูตรการคำนวณ ดังนี้

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[ 1 - \frac{\sum s_i^2}{s_t^2} \right]$$

โดย	$\alpha$	คือ	ค่าความเชื่อมั่น
	$k$	คือ	จำนวนข้อ
	$s_i^2$	คือ	ความแปรปรวน (variance) ของข้อที่ $i$
	$s_t^2$	คือ	ความแปรปรวนของคะแนนรวม

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามของแต่ละงานบริการ (Try Out) จำนวน 30 ชุด ต่อ 1 งานบริการ เพื่อตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ด้วยการตรวจสอบความเที่ยง (Reliability) ของเครื่องมือ ซึ่งเป็นค่าที่ใช้วัดความสอดคล้องภายในของคำตอบของคำถามหลาย ๆ ข้อในแบบสอบถามชุดเดียวกัน โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient alpha) ของครอนบาค (Cronbach) ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ค่าสัมประสิทธิ์ที่คำนวณได้ต้องมีค่าตั้งแต่ 0.7 ขึ้นไป จึงจะถือว่าแบบสอบถามนี้มีคุณภาพสามารถนำไปใช้เก็บข้อมูลได้จริง อย่างไรก็ตาม การประเมินความเที่ยงสัมประสิทธิ์แอลฟาของเครื่องมือ มีเกณฑ์การประเมินความเที่ยงสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค ดังนี้ (ศิริชัย กาญจนวาสี, 2544)

ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ( $\alpha$ )	การแปลความหมายระดับความเที่ยง
มากกว่า 0.9	ดีมาก
มากกว่า 0.8	ดี
มากกว่า 0.7	พอใช้
มากกว่า 0.6	ค่อนข้างพอใช้
มากกว่า 0.5	ต่ำ
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.5	ไม่สามารถรับได้

ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงของแบบสอบถามแต่ละฉบับ มีค่ามากกว่า 0.7 ขึ้นไป แสดงว่า เครื่องมือมีความสอดคล้องภายในอยู่ในระดับพอใช้ถึงดีมาก

งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์  
(สำนักพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ)

- ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

Reliability

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.900	22

Item-Total Statistics

ความคาดหวัง	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1. การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	179.267	54360.823	-.198	.903
2. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน กระชับ และไม่ซับซ้อน	179.233	54311.771	-.081	.903
3. ความรวดเร็วในการให้บริการ	179.267	54364.685	-.250	.903
4. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	179.167	54236.006	.132	.902
5. แบบฟอร์มใบคำร้อง/คำขอรับบริการเข้าใจง่าย	179.333	54289.540	-.010	.902
6. ข้อกำหนด กฎระเบียบ และเงื่อนไขที่ยอมรับได้	179.300	54295.528	-.024	.902
7. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง	178.967	54319.551	-.107	.903
8. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	178.900	54292.024	-.020	.902
9. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	178.933	54241.030	.141	.902
10. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพท่าทางของผู้ให้บริการ	172.667	46180.023	.731	.890
11. การให้บริการด้วยความเป็นกลาง มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	175.800	49607.821	.570	.895
12. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	175.933	49623.789	.567	.895
13. สถานที่ให้บริการเหมาะสม เดินทางสะดวก	166.667	40356.092	.976	.879
14. ความเพียงพอของจุด/ช่องทางการให้บริการ	166.733	40344.478	.976	.879
15. อุปกรณ์การให้บริการมีความเหมาะสม	166.700	40350.217	.976	.879

➤ ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (ต่อ)

Item-Total Statistics

ความคาดหวัง	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
16. ความเพียงพอและความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม เอกสาร ห้องน้ำ เป็นต้น	166.700	40350.217	.976	.879
17. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับข้อคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	166.600	40369.697	.976	.879
18. มีช่องทางการติดต่อประสานงานในหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ อีเมล สื่ออินเทอร์เน็ต เป็นต้น	179.200	54236.372	.141	.902
19. ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ	166.633	40361.206	.976	.879
20. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	179.233	54288.806	-.010	.902
21. การบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	179.133	54308.120	-.067	.903
22. ได้รับบริการที่คุ้มค่าและมีประโยชน์	179.133	54262.533	.069	.902



งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์  
(สำนักพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ)

- ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของความพึงพอใจในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

Reliability

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.901	22

Item-Total Statistics

ความพึงพอใจ	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1. การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	180.833	54375.799	-.136	.903
2. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน กระชับ และไม่ซับซ้อน	180.933	54336.961	-.003	.903
3. ความรวดเร็วในการให้บริการ	181.033	54415.964	-.232	.903
4. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	180.900	54355.059	-.057	.903
5. แบบฟอร์มใบคำร้อง/คำขอรับบริการเข้าใจง่าย	180.967	54331.482	.011	.903
6. ข้อกำหนด กฎระเบียบ และเงื่อนไขที่ยอมรับได้	180.933	54335.444	.001	.903
7. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง	180.667	54346.644	-.041	.903
8. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	180.667	54307.678	.109	.903
9. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	180.667	54260.851	.262	.903
10. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพท่าทางของผู้ให้บริการ	174.400	46178.041	.737	.890
11. การให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	177.567	49639.978	.572	.895
12. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	177.633	49668.723	.568	.895
13. สถานที่ให้บริการเหมาะสม เดินทางสะดวก	168.400	40407.490	.976	.880
14. ความเพียงพอของจุด/ช่องทางการให้บริการ	168.433	40403.426	.976	.880
15. อุปกรณ์การให้บริการมีความเหมาะสม	168.433	40403.426	.976	.880

➤ ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของความพึงพอใจในการรับบริการของ  
กรมวิทยาศาสตร์บริการ (ต่อ)

Item-Total Statistics

ความพึงพอใจ	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
16. ความเพียงพอและความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม เอกสาร ห้องน้ำ เป็นต้น	168.433	40405.564	.976	.880
17. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับข้อคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	168.367	40414.585	.976	.880
18. มีช่องทางการติดต่อประสานงานในหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ อีเมล สื่ออินเทอร์เน็ต เป็นต้น	180.933	54299.168	.142	.903
19. ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ	168.433	40405.840	.976	.880
20. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	180.900	54363.197	-.103	.903
21. การบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	180.900	54363.472	-.104	.903
22. ได้รับบริการที่คุ้มค่าและมีประโยชน์	180.867	54324.120	.045	.903

งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์  
(สำนักพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ)

- ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของความเชื่อมั่นในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

Reliability

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.978	9

Item-Total Statistics

ความเชื่อมั่น	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1. ความเป็นส่วนราชการ	36.667	20.920	.911	.975
2. ได้การรับรองตามมาตรฐานสากล	36.567	21.357	.857	.977
3. ความรู้ความสามารถของบุคลากร	36.633	20.861	.931	.974
4. ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า	36.767	21.426	.809	.979
5. ให้บริการด้วยความถูกต้อง เที่ยงตรง เชื่อถือได้	36.600	20.800	.954	.973
6. ความสามารถของเครื่องมือและอุปกรณ์วิทยาศาสตร์	36.767	21.082	.875	.976
7. ดำเนินการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้	36.600	20.938	.926	.974
8. บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	36.633	21.068	.890	.976
9. การรักษาความลับของผู้รับบริการ	36.633	20.723	.958	.973